

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B tegen C te D
Zaak : Verwerking persoonsgegevens, inschakeling derde
Zaaknummer : 2010.00931
Zittingsdatum : 23 februari 2011

1. Partijen

A te B hierna te noemen: verzoeker,

tegen

C te D hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Zorgverzekering (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen Uitgebreide Aanvullende Verzekering en Tand Beter Pakket afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW). De aanvullende ziektekostenverzekering is niet in geschil en blijft daarom verder onbesproken

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. De ziektekostenverzekeraar heeft persoonsgegevens van verzoeker verstrekt aan een derde, te weten een schademanagementorganisatie, ten behoeve van een onderzoek naar het (mogelijke) verhaal van kosten op (mogelijk) aansprakelijke derden. Verzoeker maakt hier bezwaar tegen, doch dit bezwaar is niet gehonoreerd.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 1 april 2010 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.4. Bij brief van 4 september 2010 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar zijn persoonsgegevens (betreffende de gezondheid) niet had mogen verstrekken aan een derde (hierna: het verzoek).
- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld ad € 37,-- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 24 november 2010 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 23 december 2010 aan verzoeker gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar hebben op 21 januari 2011, respectievelijk 1 februari 2011, schriftelijk medegedeeld niet gehoord te willen worden.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. Verzoeker heeft een vragenbrief ontvangen van schademanagementorganisatie, gedagtekend 4 februari 2010. De inhoud van de vragenbrief luidt, voor zover van belang, als volgt:

“Uw zorgverzekeraar heeft de hieronder vermelde zorgkosten voor u vergoed. Graag willen wij van u weten of deze zorgkosten veroorzaakt zijn door een ander. Wilt u daarom alstublieft ons vragenformulier invullen en terugsturen?”

Wij van [naam schademanagementorganisatie] kunnen dan nagaan of de veroorzaker aansprakelijk is voor de zorgkosten. Als dat zo is, proberen wij de zorgkosten te halen bij de veroorzaker. (...)

*Behandeling d.d. : 28 februari 2008
Soort behandeling : Spoedeisende Hulp (...)
T.b.v. : [naam verzoeker]
Geboortedatum: : [geboortedatum verzoeker]
Relatienummer : (...)*

- 4.2. Verzoeker stelt dat hij voor het doorgeven van de onderhavige persoonsgegevens geen toestemming heeft gegeven. De ziektekostenverzekeraar handelt met het op een dergelijke wijze doorgeven van persoonsgegevens aan een derde, in strijd met het recht.
- 4.3. Verzoeker komt tot de conclusie dat zijn bezwaar dient te worden gehonoreerd en verzoekt mitsdien – naar de commissie begrijpt – dat de commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar de desbetreffende gegevens niet zonder toestemming van verzoeker had mogen verstrekken aan de schademanagementorganisatie.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. De ziektekostenverzekeraar stelt dat de persoonsgegevens van verzoeker werden en worden verwerkt ter uitvoering van de (zorg)verzekeringsovereenkomst. Het verhalen van schade op een aansprakelijke derde maakt deel uit van de uitvoering van de (zorg)verzekeringsovereenkomst. Ingevolge de polisvoorwaarden is verzoeker verplicht aan de ziektekostenverzekeraar, de medisch adviseur, dan wel medewerkers die met de controle zijn belast, medewerking te verlenen tot het verkrijgen van de informatie die nodig is voor de uitvoering van de zorgverzekering.
- 5.2. Verder stelt de ziektekostenverzekeraar dat hij en de schademanagementorganisatie, waaraan de onderhavige persoonsgegevens zijn verstrekt, deel uitmaken van het-

zelfde samenwerkingsverband. De schademanagementorganisatie vermeldt de relatie met het samenwerkingsverband in de voettekst van zijn brieven. Ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens (verder: Wbp) mag een bewerker worden ingesteld. Op het moment dat de schademanagementorganisatie wordt ingeschakeld vallen de medewerkers onder de verantwoordelijkheid van de ziektekostenverzekeraar. De schademanagementorganisatie verstrekt de door haar ontvangen persoonsgegevens nooit zonder toestemming van de verzekerde aan een derde.

5.3. Voorts verklaart de ziektekostenverzekeraar dat de gegevens van verzoeker in de periode tussen september 2009 en 4 februari 2010 aan de schademanagementorganisatie zijn verstrekt. Op dat moment was feitelijk geen gedragscode zoals bedoeld in de Wbp van toepassing. In 2008 is de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen verlopen en ook het daaraan opgehangen Addendum zorgverzekeraars heeft toen zijn geldigheid verloren.

5.4. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. De commissie is bevoegd van het geschil, voor zover dat ziet op de uitvoering van de zorgverzekering, kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar op een juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de zorgverzekering door persoonsgegevens van verzoeker (betreffende de gezondheid) te verstrekken aan de schademanagementorganisatie.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving

8.1. Voor de beoordeling van dit geschil zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.

8.2. De ziektekostenverzekeraar schrijft in zijn brief van 1 april 2010: "In mijn brief van 25 februari 2010 heb ik de tekst van de verzekeringsvoorwaarden 2009 gebruikt. In 2010 hebben wij deze tekst tekstueel veranderd. Ik bied mijn excuses aan voor deze vergissing." Gelezen voorgaande tekst en gelet op de overige correspondentie in het dossier is de commissie van oordeel dat partijen het erover eens zijn dat getoetst dient te worden aan de verzekeringsvoorwaarden 2010.

8.3. Artikel 2.5 van de zorgverzekering 2010 luidt, voor zover hier van belang, als volgt:

"2.5 Bescherming persoonsgegevens

Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar] neemt uw privacy serieus. Uw persoonsgegevens zijn nodig voor het aangaan en uitvoeren van de verzekeringen en worden opgenomen in de persoonsregistratie van Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar]. Persoonsgegevens worden ook gebruikt voor het voorkomen en bestrijden van fraude. Op de registratie is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars van toepassing. U kunt deze gedragscode inzien op [www.\[naam ziektekostenverzekeraar\].nl](http://www.[naam ziektekostenverzekeraar].nl) of telefonisch opvragen. Vanaf de ingangsdatum van de [naam ziektekostenverzekeraar] Zorgverzekering mag Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar]:

- aan derden (zoals zorgaanbieders en leveranciers) inlichtingen vragen en geven als hij dit nodig vindt om de verplichtingen uit de zorgverzekering te kunnen nakomen;
- uw burgerservicenummer (BSN) in de administratie opnemen. (...)
Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar] neemt hierbij de privacywetgeving in acht.”

8.4. De ziektekostenverzekeraar heeft verklaard dat ten tijde van de inschakeling van het schademanagementbureau feitelijk geen gedragscode als bedoeld in artikel 2.5 van toepassing is; de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen is begin 2008 verlopen en ook het daaraan opgehangen Addendum zorgverzekeraars heeft toen zijn geldigheid verloren.

8.5. Verder is in artikel 4 van de zorgverzekering 2010 geregeld:

“U bent verplicht: (...);

- medewerking te verlenen aan Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar], zijn medisch adviseur of medewerkers, die met controle zijn belast tot het verkrijgen van alle benodigde informatie die nodig is voor de uitvoering van de [naam ziektekostenverzekeraar] Zorgverzekering;

- Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar] te informeren over feiten, die met zich mee (kunnen) brengen dat kosten verhaald kunnen worden op (mogelijk) aansprakelijke derden en Zorgverzekeraar [naam ziektekostenverzekeraar] in dat verband de benodigde inlichtingen te verstrekken. (...)”

8.6. Hoofdstuk 2 paragraaf 1 van de Wbp regelt de voorwaarden voor de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens. Nadere regels met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid zijn opgenomen in artikel 16 juncto artikel 21 Wbp. De verwerking van de persoonsgegevens door een ‘bewerker’ is geregeld in artikel 14 Wbp. Het tweede lid van artikel 14 Wbp luidt als volgt:

“De uitwerking van verwerkingen door een bewerker wordt geregeld in een overeenkomst of krachtens een andere rechtshandeling waardoor een verbintenis ontstaat tussen de bewerker en de verantwoordelijke.”

Verder is een ‘bewerker’ in artikel 1 Wbp gedefinieerd als: “degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.” De verantwoordelijke is in laatstgenoemd artikel gedefinieerd als: “de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.” Artikel 25 Wbp kent een regeling met betrekking tot gedragscodes.

8.7. Artikel 87 lid 5 Zvw luidt, voor zover van belang, als volgt:

“Personen werkzaam bij de zorgverzekeraar, (...), voor wie niet reeds uit hoofde van ambt of beroep een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens als bedoeld in het eerste, tweede of derde lid, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen mededeling toestaat.

9. Beoordeling van het geschil

9.1. De ziektekostenverzekeraar stelt dat verzoeker ingevolge de polisvoorwaarden verplicht is aan de ziektekostenverzekeraar, de medisch adviseur, dan wel medewerkers

die met de controle zijn belast, medewerking te verlenen tot het verkrijgen van de informatie die nodig is voor de uitvoering van de zorgverzekering. Een dergelijke verplichting vindt zijn grondslag in artikel 4 aanhef en onder het tweede liggende streepje van de zorgverzekering. Naar het oordeel van de commissie mist voornoemde bepaling in dit geval echter toepassing, aangezien in de zorgverzekering (artikel 4 aanhef en onder het derde liggende streepje) een bepaling is opgenomen die specifiek ziet op het (mogelijk) verhaal van kosten op aansprakelijke derden. Laatstbedoelde bepaling regelt uitsluitend de verstrekking van inlichtingen aan de ziektekostenverzekeraar. Blijkbaar heeft de ziektekostenverzekeraar bij de laatstbedoelde regeling – anders dan in geval van de eerstgenoemde regeling – ervan afgezien ook anderen aan te wijzen aan wie inlichtingen verstrekt dienen te worden. Verzoeker kan op grond van de verzekeringsvoorwaarden in beginsel niet gehouden worden anderen dan de ziektekostenverzekeraar inlichtingen te verstrekken die van belang zouden kunnen zijn voor het (mogelijk) verhaal van kosten op aansprakelijke derden.

- 9.2. Volgens de ziektekostenverzekeraar moet de schademanagementorganisatie worden gezien als ‘bewerker’ in de zin van artikel 14 Wbp. Over het begrip ‘bewerker’ is in de memorie van toelichting op de Wbp (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 25 892, nr. 3) onder meer het volgende vermeld:

“De bewerker verwerkt gegevens ten behoeve van de verantwoordelijke, dat wil zeggen overeenkomstig diens instructies en onder diens (uitdrukkelijke) verantwoordelijkheid. Bepalend voor de afbakening van het begrip is de relatie met de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking en de mate van zeggenschap waarmee de verwerking van persoonsgegevens gepaard gaat. (...)

De verantwoordelijke die gegevens te zijner behoeve buiten zijn rechtstreeks gezag verwerkt wil hebben is op grond van artikel 14, tweede lid, verplicht een overeenkomst met de bewerker aan te gaan.

Daarnaast beperkt de bewerker zich tot het verwerken van persoonsgegevens zonder zeggenschap te hebben over het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Hij neemt geen beslissingen over het gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag van de gegevens enz. Zou hij immers deze zeggenschap wel verwerven dan dient hij als verantwoordelijke te worden aangemerkt. (...)

Het bewerkersbegrip is in principe van toepassing op verschillende vormen van dienstverlening. Uitgangspunt is daarbij dat de dienstverlening betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is van een andere vorm van dienstverlening, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. (...)

Voor de afgrenzing van het begrip «bewerker» ten opzichte van het begrip «verantwoordelijke» is de inhoud van de overeenkomst die de bewerker sluit met de verantwoordelijke van belang. Daarnaast is echter ook van belang hoe zich het één en ander vervolgens in de praktijk feitelijk ontwikkelt. (...)

- 9.3. Hoewel de ziektekostenverzekeraar stelt dat de schademanagementorganisatie moet worden gezien als bewerker, heeft hij deze stelling niet met documenten, zoals bijvoorbeeld een afschrift van de overeenkomst of verbintenis zoals bedoeld in artikelen 14 lid 2 en 21 lid 2 Wbp, onderbouwd. Uit de teksten die de schademanagementorganisatie in zijn brieven gebruikt – zoals: “uw zorgverzekeraar heeft de hieronder vermelde zorgkosten voor u vergoed. Graag willen wij van u weten of deze zorgkosten veroorzaakt zijn door een ander” en “wij van [naam schademanagementorganisa-

tie] kunnen dan nagaan of de veroorzaker aansprakelijk is voor de zorgkosten. Als dat zo is, proberen wij de zorgkosten terug te halen bij de veroorzaker” – zou daarentegen eerder kunnen worden afgeleid dat de schademanagementorganisatie zelf beslissingen neemt over het gebruik van de gegevens en derhalve moet worden beschouwd als ‘verantwoordelijke’ en niet als ‘bewerker’.

- 9.4. Aangezien enerzijds de juridische verhouding tussen de ziektekostenverzekeraar en de schademanagementorganisatie onvoldoende duidelijk is en verzoeker anderzijds op grond van de verzekeringsvoorwaarden uitsluitend verplicht is in het kader van (mogelijk) verhaal van kosten op een eventuele aansprakelijke derde inlichtingen te verstrekken aan de ziektekostenverzekeraar, en bovendien de Zvw en Wbp strikte regels kennen met betrekking tot de geheimhouding en de verwerking van persoonsgegevens betreffende de gezondheid, is de commissie van oordeel dat verzoeker onder de gegeven omstandigheden zich terecht op het standpunt stelt dat de ziektekostenverzekeraar de onderhavige persoonsgegevens niet zonder toestemming van verzoeker aan de schademanagementorganisatie had mogen verstrekken. Een en ander klemmt temeer nu de ziektekostenverzekeraar in zijn verzekeringsvoorwaarden voor het kalenderjaar 2010 stelt zich bij de verwerking van de persoonsgegevens te houden aan een gedragscode, terwijl de ziektekostenverzekeraar in de onderhavige procedure heeft verklaard dat deze gedragscode (welke overigens een andere benaming heeft, dan de gedragscode die de ziektekostenverzekeraar in de verzekeringsvoorwaarden noemt) al begin 2008 zijn geldigheid heeft verloren.
- 9.5. Gezien het voorgaande dient het verzoek te worden toegewezen. Bovendien dient de ziektekostenverzekeraar het entreegeld aan verzoeker te vergoeden.
10. Het bindend advies
- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker dient te vergoeden een bedrag ad € 37,--.

Zeist, 23 februari 2011,

Voorzitter