



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen De Friesland Zorgverzekeringen N.V. te Leeuwarden en
Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist

Zaak : Verzekering via gemeente, recht op inzage in dossier,
schadevergoeding

Regelgeving : Algemene Verordening gegevensbescherming (Avg) (Vo. nr. 2016/679)

Zaaknummer : 201902686

Zittingsdatum : 14 april 2021

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. L. Ritzema)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

- 1) De Friesland Zorgverzekeringen N.V. te Leeuwarden, en
- 2) Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist,
hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. Verloop van de procedure

- 2.1. Op 28 september 2020 heeft verzoeker per brief de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) gevraagd een bindend advies uit te brengen.
- 2.2. De ziektekostenverzekeraar heeft op 18 januari 2021 per brief zijn standpunt aan de commissie uitgelegd. Een kopie van deze brief is op 22 januari 2021 aan verzoeker gezonden.
- 2.3. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 14 april 2021 gehoord.

3. Vaststaande feiten

- 3.1. Verzoeker was in 2016 bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Alles Verzorgd Polis (hierna: de zorgverzekering) en de aanvullende ziektekostenverzekering AV Frieso III (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering).
- 3.2. De Rechtbank Noord-Nederland heeft op 8 november 2016 en 11 juli 2017 in gedingen tussen verzoeker en de ziektekostenverzekeraar vonnis gewezen. Verzoeker is bij die gelegenheden veroordeeld aan de ziektekostenverzekeraar de openstaande premie en het bij hem in rekening gebrachte verplicht eigen risico te betalen. Verzoeker heeft hierop nog diverse klachten voorgelegd aan de ziektekostenverzekeraar, die voor de behandeling van het onderhavige geschil echter niet relevant zijn.
- 3.3. Bij brief van 28 september 2020 heeft verzoeker via de SKGZ de ziektekostenverzekeraar verzocht inzage te geven in alle communicatie tussen hem en de gemeente. Mocht hieruit blijken dat de ziektekostenverzekeraar op onjuiste gronden heeft besloten tot omzetting van zijn verzekering, dan vordert verzoeker van de ziektekostenverzekeraar vergoeding van de vervolgschade die is ontstaan.
- 3.4. De ziektekostenverzekeraar heeft op 18 januari 2021 per brief aan de commissie meegedeeld niet over te gaan tot het verlenen van inzage in het dossier.

4. Geschil

4.1. Verzoeker heeft aan de commissie verzocht te beslissen dat:

(i) de ziektekostenverzekeraar gehouden is inzage te geven in alle communicatie tussen hem en de gemeente, en

(ii) de ziektekostenverzekeraar eventuele vervolgschade die is ontstaan door een onterechte omzetting van zijn verzekering dient te vergoeden.

4.2. De ziektekostenverzekeraar heeft verweer gevoerd tegen dit verzoek.

5. Bevoegdheid van de commissie

5.1. De commissie is bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen. Dit blijkt uit artikel 2.12 van de voorwaarden van de zorgverzekering en artikel 2.10 van de voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering. De commissie is niet bevoegd het geschil in behandeling te nemen voor zover de rechter hierover al uitspraak heeft gedaan. Dit laatste is evenwel niet aan de orde voor het onder 4.1 geformuleerde verzoek.

6. Beoordeling

6.1. De relevante bepaling uit de Algemene verordening gegevensbescherming (Vo. nr. 2016/679), (hierna: Avg), is vermeld in de bijlage bij dit bindend advies. De bijlage maakt deel uit van het bindend advies.

Standpunt verzoeker

6.2. Verzoeker heeft verklaard dat de ziektekostenverzekeraar hem inzage weigert in de communicatie die tussen de ziektekostenverzekeraar en de gemeente heeft plaatsgevonden. Deze informatie is voor verzoeker echter noodzakelijk om duidelijk te krijgen wie zonder zijn toestemming zijn verzekering heeft omgezet naar de gemeente. Als gevolg hiervan heeft verzoeker schade geleden, die hij mogelijk kan verhalen op de gemeente of de ziektekostenverzekeraar. De vraag met betrekking tot het onrechtmatig omzetten van de verzekering is geen onderdeel geweest van de inhoudelijke behandeling bij de rechter. Die beide zaken gingen over de betaling van de premie en het eigen risico. De ziektekostenverzekeraar is op grond van de Avg verplicht verzoeker de gewenste informatie te verstrekken. Mocht blijken dat zijn verzekering onterecht is omgezet, dan vordert verzoeker van de ziektekostenverzekeraar een vergoeding voor de schade die hierdoor is ontstaan. Als de gemeente hiervoor verantwoordelijk blijkt te zijn, wil verzoeker dit graag schriftelijk bevestigd zien, zodat hij de ontstane schade daar kan verhalen.


Standpunt ziektekostenverzekeraar

6.3. De ziektekostenverzekeraar merkt allereerst op dat in artikel 3, vijfde lid, van het reglement van de commissie is bepaald dat geen geschillen worden behandeld ter zake waarvan reeds een geding aanhangig is bij of waarover een uitspraak is gedaan door een rechterlijke instantie of een scheidsgerecht dan wel een bindend adviseur. Over de bij verzoeker ontstane betalingsachterstanden zijn twee rechtszaken gevoerd, waarin de kantonrechters van de rechtbank Noord-Nederland op 8 november 2016 respectievelijk 11 juli 2017 vonnis hebben gewezen. De ziektekostenverzekeraar is van mening dat met het onderhavige geschil door verzoeker opnieuw een uitspraak wordt gevraagd over dezelfde kwestie. Voor zover de commissie van oordeel is dat verzoeker nieuwe klachtonderdelen heeft ingebracht, is de ziektekostenverzekeraar van mening dat deze destijds in het kader van de beide rechtszaken hadden kunnen worden ingebracht.




6.4. Mocht de commissie van oordeel zijn dat het geschil toch ontvankelijk is, dan merkt de ziektekostenverzekeraar het volgende op. Uit navraag is gebleken dat verzoeker vanaf 1 januari 2015 gebruik maakt van de collectiviteit van de gemeente. Met ingang van 1 februari 2016 wordt de premie voor zijn zorgverzekering ingehouden op zijn uitkering. Het is voor de ziektekostenverzekeraar onbegrijpelijk dat verzoeker thans om de communicatie en correspondentie rond dit onderwerp vraagt, terwijl hij reeds in 2016 op de hoogte was van de omzetting van zijn verzekering en daarmee, gelet op de inhoud van zijn correspondentie, destijds ook akkoord was. Hij heeft toen immers niet verzocht hem van de collectiviteit af te halen en op een individuele polis te zetten. Verzoeker heeft hieraan gerefereerd in correspondentie, gericht aan de rechtbank, maar ook in zijn e-mailberichten van 3 februari 2016 en 21 februari 2017. Het verkrijgen van inzicht in de communicatie tussen de ziektekostenverzekeraar en de gemeente, teneinde de volgens verzoeker onrechtmatige omzetting van zijn verzekering te achterhalen, en vervolgens de vermeende schade te verhalen, is voor de ziektekostenverzekeraar in het licht van de gevoerde rechtszaken onbegrijpelijk. Verzoeker heeft zich aangemeld voor de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering van de ziektekostenverzekeraar, die is bedoeld voor mensen met een laag inkomen. De gemeente toetst of iemand aanspraak kan maken op deze verzekering. De gemeente bepaalt daarbij of de premie door de gemeente wordt ingehouden en afgedragen aan de ziektekostenverzekeraar, dan wel dat de verzekerde hiervoor zelf zorg moet dragen. Het verschuldigde eigen risico wordt nooit ingehouden op de uitkering. De verzekerde is zelf verantwoordelijk voor de betaling hiervan.

Overwegingen


- 6.5. Het meest vérstrekkende verweer dat de ziektekostenverzekeraar heeft gevoerd, is dat het gehele verzoek niet ontvankelijk moet worden verklaard nu dit reeds onderwerp is geweest dan wel had kunnen zijn van de twee procedures bij de rechtbank Noord-Nederland. De commissie deelt deze zienswijze niet en overweegt in dit verband dat tussen partijen een verzekeringsovereenkomst bestaat, uit hoofde waarvan de ziektekostenverzekeraar de beschikking heeft over (bijzondere) persoonsgegevens betreffende verzoeker. De ziektekostenverzekeraar is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg. Aangezien de Avg rechtstreeks werkend is, kan verzoeker de bepalingen van deze verordening tegen de ziektekostenverzekeraar inroepen. Niet gebleken is dat verzoeker bij de rechtbank Noord Nederland een vordering uit hoofde van de Avg heeft ingesteld. Hieraan doet niet af dat hij dit had kunnen doen. Hieruit volgt dat het verzoek, althans voor het gedeelte onder (i), ontvankelijk is.
- 6.6. Vervolgens moet worden vastgesteld dat het recht op inzage is geregeld in artikel 15, eerste lid, Avg en dat dit recht beperkt is tot de door de ziektekostenverzekeraar verwerkte persoonsgegevens betreffende – in dit geval – verzoeker. Dit betekent dat verzoeker geen recht heeft op inzage in documentatie die niet op zijn persoon ziet, maar bijvoorbeeld op een algemeen contract tussen de ziektekostenverzekeraar en de gemeente. Voor zover de ziektekostenverzekeraar daarentegen beschikt over informatie die ziet op de persoon van verzoeker, moet hij - op diens verzoek - wel inzage verlenen. Gebleken is dat de ziektekostenverzekeraar dit laatste heeft geweigerd. In dat verband heeft hij aangevoerd dat verzoeker hierbij geen belang heeft. Ook het motief – het mogelijk vorderen van een schadevergoeding – wordt in dit kader door de ziektekostenverzekeraar aangevoerd. De commissie overweegt dat dit alles geen redenen zijn om verzoeker het inzagerecht op grond van de Avg te weigeren. Het verzoek is daarom in zoverre toewijsbaar.
- 6.7. Verzoeker vordert tevens voorwaardelijk de vergoeding van de vervolgschade die hij heeft geleden, namelijk voor het geval uit de documentatie, die hij opvraagt, zou blijken dat de ziektekostenverzekeraar hem ten onrechte heeft omgezet naar een verzekering die via de gemeente loopt. Vast staat dat verzoeker in de in 2016 en 2017 tussen de ziektekostenverzekeraar en verzoeker gevoerde procedures bij de rechtbank Noord Nederland geen vordering tot vergoeding van schade heeft ingediend. Dit brengt met zich dat het verzoeker in beginsel vrij staat om een verzoek tot schadevergoeding in de onderhavige procedure te dienen.



In de procedure bij de rechtbank Noord Nederland die heeft geleid tot het vonnis van 8 november 2018 is vastgesteld dat de zorgverzekering tussen partijen bekend is onder polisnummer 803805357. Blijkens het polisblad 2019 is dit nummer niet gewijzigd. Tijdens de hoorzitting is komen vast te staan dat de zorgverzekering tussen verzoeker en de ziektekostenverzekeraar is doorgelopen en verzoeker steeds de contractspartij van de ziektekostenverzekeraar is gebleven. De voorwaarden zijn echter veranderd in die zin dat deze door de gemeente met de ziektekostenverzekeraar collectief ten behoeve van de bijstandsgerechtigden, waaronder verzoeker, zijn afgesproken. Met ingang van 1 januari 2016 werd de door verzoeker te betalen premie door de gemeente voldaan onder aftrek van de premie op de bijstandsuitkering.



Nu de zorgverzekering tussen de ziektekostenverzekeraar en verzoeker vanaf 2011 is doorgelopen, is de commissie bevoegd om van het verzoek om schadevergoeding kennis te nemen. Verzoeker heeft weliswaar een voorwaardelijk verzoek om vergoeding van gevolgschade ingediend, maar ook een dergelijk verzoek om schadevergoeding vraagt om enige onderbouwing waaruit de gevolgschade kan bestaan. Nu iedere vorm van onderbouwing van de voorlopige vordering tot vergoeding van gevolgschade ontbreekt wijst de commissie de voorlopige vordering tot vergoeding van de gevolgschade af.




6.8. Dit leidt tot de navolgende beslissing.

7. Bindend advies



7.1. De commissie beslist dat:

- 
- (i) de ziektekostenverzekeraar gehouden is verzoeker inzage te geven in de verwerkte persoonsgegevens;
 - (ii) het verzoek tot schadevergoeding wordt afgewezen; en
 - (iii) de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker het entreegeld van € 37,-- moet vergoeden.



Zeist, 20 april 2021,



L. Ritzema

BIJLAGEN

1. Europese wet- en regelgeving
(bron: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=nl>)

*Artikel 15***Recht van inzage van de betrokkene**

1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

- a) de verwerkingsdoeleinden;
- b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;
- f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
- h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

2. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.

3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.

4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.

*Afdeling 3***Rectificatie en wissing van gegevens***Artikel 16***Recht op rectificatie**

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. Met inachtneming van de doeleinden van de verwerking heeft de betrokkene het recht vervollediging van onvolledige persoonsgegevens te verkrijgen, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken.

*Artikel 17***Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid”)**

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

- a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;