

Your reference	Our reference	Bijlage(n)	Datum
	DOS-2019-04177		

Betreft: Klacht tegen een ziekenfonds

Mijnheer

Op basis van de informatie waarover de Geschillenkamer op dit ogenblik beschikt, acht zij het op heden niet nodig om verder gevolg te geven aan de klacht.

Omdat immers blijkt - zonder vooruit te lopen op een analyse van de grond van de zaak - uit de documenten die bij de klacht zijn gevoegd dat er inderdaad sprake is van een vergissing van het ziekenfonds, dat de heer X ten onrechte vermeldt op de lijst van verzekerden die aan de heer Y is toegezonden, terwijl de heer X in beginsel, zoals blijkt uit de bewoordingen van de klacht, is geregistreerd bij het Ziekenfond M.Z., is de Geschillenkamer van mening dat in onderhavig geval, de verwerkingsverantwoordelijke in de gelegenheid had moeten worden gesteld om, voordat een klacht bij de Autoriteit werd ingediend, de fout die hij had gemaakt, te corrigeren.

Zo blijkt uit het dossier dat de klacht op de zesde werkdag bij de Autoriteit is ingediend, nadat het probleem aan het ziekenfonds was gemeld, door middel van een klacht per telefoon en langs elektronische weg.

Wat nu de uitoefening betreft van hun recht op rectificatie van hun gegevens door de betrokkenen, voorziet artikel 12, lid 3, van Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, echter in het volgende: «De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen

...

15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Die termijn kan indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een deze verlenging en van de redenen voor het uitstel». Artikel 12.4 van datzelfde artikel bepaalt : «Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt hij deze laatste onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven, en informeert hij hem over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en beroep bij de rechter in te stellen».

Op grond van art. 95, §1, 3° van de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, beslist de Geschillenkamer bijgevolg om de klacht te seponeren. Indien er later nieuwe elementen zouden worden aangebracht, kan de Geschillenkamer evenwel op de beslissing om het dossier zonder gevolg te klasseren, terugkomen. U kunt ook een nieuwe klacht indienen bij de Autoriteit als u niet tevreden bent over de oplossing van het probleem van het ziekenfonds.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 van de wet van 3 december 2017, beroep worden aangetekend¹ binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving, bij het Marktenhof², met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Met oprechte hoogachting.

Hielke Hijmans
Voorzitter van de Geschillenkamer

¹ De datum van deze brief geldt als datum van betekening van de kennisgeving.

² Hof van Beroep te Brussel