



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen OHRA Zorgverzekeringen NV te Tilburg
Zaak : Gebruik cookies op website
Zaaknummer : 201800685
Zittingsdatum : 19 september 2018

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. G.R.J. de Groot, mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester en mr. L. Ritzema)

(Voorwaarden zorgverzekering 2018)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

OHRA Zorgverzekeringen NV te Tilburg, hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzoeker bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering OHRA Zorgverzekering Restitutie (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Genoemde verzekering is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 in samenhang met artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoeker heeft de zorgverzekeraar verzocht te stoppen met het ongevraagd doorgeven van informatie aan derden door middel van "Facebookpixels" (hierna: het verzoek). Bij e-mailbericht van 16 april 2018 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat hij heeft besloten alleen de pixels op de Vergoedingwijzer uit te schakelen.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. De zorgverzekeraar heeft aan verzoeker medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. Bij klachtenformulier van 12 april 2018 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de zorgverzekeraar gehouden is het verzoek alsnog in te willigen.
- 3.4. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de zorgverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.
- 3.5. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 24 juli 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 1 augustus 2018 aan verzoeker gezonden.
- 3.6. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 20 augustus 2018 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord. De zorgverzekeraar heeft op 29 augustus 2018 schriftelijk medegedeeld eveneens niet te willen worden gehoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. Verzoeker is bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten en maakt regelmatig gebruik van diens website. Verzoeker heeft bij het eerste bezoek aan deze website de cookies geaccepteerd omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat de zorgverzekeraar geen privacygevoelige informatie zou delen met derden. Onlangs is verzoeker echter gebleken dat de zorgverzekeraar zijn informatie wel met derden deelt, waaronder Facebook. Indien de zorgverzekeraar dit expliciet zou vermelden zouden veel bezoekers de cookies niet meer accepteren.
- 4.2. Na ontdekking hiervan heeft verzoeker de zorgverzekeraar gevraagd onmiddellijk te stoppen met het doorgeven van informatie aan derden, dan wel op de website expliciet te vermelden dat informatie met derden wordt gedeeld. In reactie hierop heeft de zorgverzekeraar verzoeker bericht dat hij de "Facebookpixels" op de Vergoedingenwijzer heeft uitgeschakeld. Hieruit leidt verzoeker af dat de zorgverzekeraar niet van plan is te stoppen met het doorgeven van informatie aan derden na bezoeken op andere webpagina's dan die waarop de Vergoedingenwijzer staat.
- 4.3. Verder heeft de zorgverzekeraar allerlei mogelijkheden gegeven waardoor verzoeker kan voorkomen dat informatie wordt gedeeld met derden. Zo maakt de zorgverzekeraar bijvoorbeeld gebruik van een cookiestatement. Verzoeker meent dat de zorgverzekeraar hiermee niet kan volstaan. Het is immers ondoenlijk om bij iedere webpagina die hij bezoekt alle cookiestatements door te lezen. Ook de cookies uitzetten via de browser is voor verzoeker geen optie aangezien hij dan te maken krijgt met slecht werkende websites.
- 4.4. Verzoeker komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar

- 5.1. Alvorens inhoudelijk op de kwestie in te gaan vraagt de zorgverzekeraar of de commissie het door verzoeker opgeworpen vraagstuk rondom marketingcookies, dat primair wordt beheerst door de Telecommunicatiewet, wel kan behandelen. De betreffende problematiek raakt namelijk niet de uitvoering van de zorgverzekering, maar het beheren van een publieke website. Een eventueel oordeel van de commissie zal dan ook niet alleen zorgverzekeraars, maar ook andere bedrijven kunnen raken. Normaliter zouden kwesties als de onderhavige worden voorgelegd aan de Autoriteit Consument en Markt, dan wel de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor zover de commissie de kwestie toch in behandeling neemt, geldt dat de risicodragers van de zorgverzekeraar de webpagina's van de Mijn-omgeving beheert. Andere onderdelen, waaronder de algemene website van de zorgverzekeraar, worden beheerd door de rechtspersoon OHRA Schadeverzekeringen N.V..
- 5.2. Op de algemene website van de zorgverzekeraar wordt gebruik gemaakt van analytische cookies (functionele cookies) en marketingcookies (niet-functionele cookies). Dit gebeurt om bezoekers en/of klanten te informeren over aanbiedingen of over productinformatie die interessant voor hen kan zijn. Voor de uitvoering hiervan wordt gebruik gemaakt van systemen en diensten van derden en wordt, indien de gebruiker hier toestemming voor geeft, het IP-adres gedeeld met derden. Ook worden andere gegevens (niet-zijnde persoonsgegevens) met derden gedeeld. Binnen de zogenoemde Mijn-omgeving, te weten de internetomgeving waarin de bezoeker zich bevindt na het inloggen, wordt uitdrukkelijk géén gebruik gemaakt van niet-functionele cookies. Binnen deze omgeving worden dan ook geen data verzameld of gedeeld met derden.
- 5.3. De zorgverzekeraar maakte in het verleden op de Vergoedingenwijzer en haar publieke website gebruik van zogenoemde pixels. De informatie van deze pixels werd onder meer gedeeld met Facebook. Omdat de zorgverzekeraar dit op enig moment niet langer wenselijk vond, is besloten de pixel te verwijderen uit de Vergoedingenwijzer. Daarnaast is besloten om tijdelijk alle marketingcookies te verwijderen uit het hele zorgcluster. Op de algemene pagina's van de website

komen nog wel pixels voor. Dit is toegestaan omdat hiervoor aan bezoekers op grond van artikel 11.7a Telecommunicatiewet toestemming wordt gevraagd.

5.4. Voor zover verzoeker niet wil dat informatie wordt gedeeld met derden, kan hij de cookies weigeren. De website van de zorgverzekeraar is dan volledig functioneel omdat alle niet-functionele cookies zijn geblokkeerd. Alleen de diensten van derden die per se het laden van marketingcookies vereisen zijn niet beschikbaar. De website toont in die gevallen een zogenoemde "placeholder" met cookie-informatie. Indien een bezoeker de diensten van de derde wil accepteren kan dit via deze placeholder.

5.5. De zorgverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. Gelet op artikel A.22. van de zorgverzekering is de commissie in beginsel bevoegd van geschillen omtrent de totstandkoming en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of de zorgverzekeraar gehouden is te stoppen met het gebruik van cookies - waaronder de commissie in dit verband naast cookies, pixels, tags en beacons verstaat - , dan wel gehouden is op zijn websites duidelijk te vermelden dat na acceptatie van de cookies, informatie wordt gedeeld met derden.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving

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

8.2. In de algemene bepalingen van de zorgverzekering is met betrekking tot het internet het volgende opgenomen:

"6. Internet

Uw verzekeringsvoorwaarden, reglementen en andere bijbehorende bijlagen kunt u op onze internetsite vinden. U kunt ze ook bij ons opvragen.

Op onze internetsite vindt u nog meer informatie zoals:

- informatie over zorgverleners, bijvoorbeeld welke zorgverleners gecontracteerd zijn en bij wie u terecht kunt voor bepaalde zorg;

- de "Lijst met aandoeningen voor fysiotherapie en/of oefentherapie": hierin staat of (en voor hoeveel) u recht hebt op vergoeding voor fysiotherapie en/of oefentherapie uit de zorgverzekering.

Als u geen recht hebt op vergoeding uit de zorgverzekering, worden de behandelingen eventueel uit uw aanvullende verzekering vergoed;

- diverse bijlages die horen bij uw verzekering, zoals verschillende reglementen;

- uw persoonlijke pagina: Met uw wachtwoord of DigiD kunt u uw polisblad, ingediende rekeningen of vergoedingen bekijken en wijzigingen doorgeven.

(...)"

8.3. Verder is in de voetnoot van de laatste pagina van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen dat meer informatie te vinden is op www.mijnohrazorgverzekering.nl of www.ohra.nl.

8.4. Artikel 11.7.a. van de Telecommunicatiewet bepaalt dat het via een elektronisch communicatienetwerk opslaan van of toegang verkrijgen tot informatie in de randapparatuur van een gebruiker, alleen is toegestaan op voorwaarde dat de betrokken gebruiker (i) is voorzien van duidelijke en volledige informatie overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming,

in ieder geval over de doeleinden waarvoor deze informatie wordt gebruikt, en (ii) daarvoor toestemming heeft verleend.

9. Beoordeling van het geschil

- 9.1. Verzoeker is bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten. Uit de verzekeringsvoorwaarden en de website van de zorgverzekeraar blijkt dat het voor verzoeker mogelijk en voordelig is bepaalde zaken rond de verzekering tegen ziektekosten online te regelen, met name via de Mijn-omgeving. Specifiek gaat het hierbij om het doorgeven van wijzigingen, het indienen en bekijken van rekeningen, het volgen van het verloop van het eigen risico en het aanvragen van Zorgservices. Als uitgangspunt heeft te gelden dat verzoeker – aangezien dit zo met hem is overeengekomen – onbelemmerd gebruik moet kunnen maken van de betreffende functionaliteit en dat, nu het gaat om de uitvoering van het betreffende deel van de verzekeringsovereenkomst en verzoeker stelt hierbij belemmeringen van de zijde van de zorgverzekeraar te ondervinden, de commissie bevoegd is van het geschil kennis te nemen en hierover te oordelen. De stelling van de zorgverzekeraar dat een bindend advies mogelijk consequenties heeft die verder gaan dan deze casus, maakt dit niet anders.
- 9.2. Uit artikel 11.7.a. van de Telecommunicatiewet volgt dat voor het via een elektronisch communicatienetwerk opslaan van of toegang verkrijgen tot informatie in de randapparatuur van een gebruiker de toestemming van die gebruiker vereist is. De rechtstreeks werkende Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), welke regeling van hoger orde is, eist een grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens, waarbij in dit verband eveneens moet worden gedacht aan de expliciete – en vrijelijk gegeven - toestemming van betrokkene (artikel 6 AVG). Bedoelde toestemming ziet ook op het gebruik van cookies, waaronder door de commissie, zoals onder 7.1 is opgemerkt, in dit verband mede worden verstaan pixels, tags en beacons.
- 9.3. Verzoeker heeft gesteld dat hij niet wenst te worden geconfronteerd met cookies indien hij de website van de zorgverzekeraar bezoekt. Aangenomen dat hij zijn toestemming voor deze en andere sites wil weigeren, kan verzoeker in de eerste plaats ervoor kiezen zijn browserinstellingen hierop aan te passen. In het onderhavige geval biedt dit evenwel geen uitkomst, aangezien in het cookiestatement op de website is vermeld: *“Let op: als u uw browser zo heeft ingesteld dat deze helemaal geen cookies accepteert (dus ook geen functionele cookies), dan kunt u geen gebruik maken van de beveiligde internetdiensten van OHRA.”* De vraag is derhalve of verzoeker, zonder de browserinstellingen aan te passen, toch gebruik kan maken van de onder 9.1 bedoelde functionaliteit en indien nodig zijn toestemming voor het cookiegebruik door de zorgverzekeraar kan weigeren.
- 9.4. Op de laatste pagina van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt verwezen naar (i) de algemene website en (ii) de pagina met de Mijn-omgeving. Met betrekking tot de algemene website is door de zorgverzekeraar gesteld dat deze wordt beheerd door een andere rechtspersoon, te weten OHRA Schadeverzekeringen N.V.. De commissie is niet bevoegd te oordelen in een kwestie met deze rechtspersoon, gelet op hetgeen in artikel 3, tweede lid, van het toepasselijke reglement is bepaald. Wel wenst de commissie op te merken dat de zorgverzekeraar heeft verklaard dat het, indien gebruik wordt gemaakt van de algemene website - hetzij vanwege het zoeken naar informatie over andere producten hetzij om het zogenoemde ‘zorgcluster’ of de Mijn-omgeving te bezoeken -, mogelijk is de cookies, met uitzondering van de functionele cookies die nodig zijn om de website te laten functioneren, uit te schakelen. Tevens is hier een cookiestatement opgenomen. Hierin zijn de doeleinden van de diverse cookies beschreven alsmede de geldigheidsduur. Verzoeker heeft dus de keuze om, na kennis te hebben genomen van het cookiestatement, bepaalde informatie die is opgenomen op de algemene website in papieren vorm bij de zorgverzekeraar op te vragen (waarbij in het kader van de onderhavige verzekeringsovereenkomst met name kan worden gedacht aan de verzekeringsvoorwaarden en het vergoedingenoverzicht) dan wel deze informatie in elektronische vorm tot zich te nemen, al dan niet na eerst de aanwezige cookies te hebben uitgeschakeld. Dat verzoeker in het tweede geval bepaalde inspanningen moet verrichten is inherent aan het gebruik van internet en de bescherming van zijn privacy en mag daarom van hem worden gevergd.

- 9.5. Als gezegd, is de andere mogelijkheid de pagina met de Mijn-omgeving rechtstreeks te benaderen. Met betrekking hiertoe heeft de ziektekostenverzekeraar verklaard dat hij voor dit gedeelte, waar kan worden ingelogd met DigiD, met uitzondering van eerder genoemde functionele cookies geen gebruik maakt van cookies. Door verzoeker is het tegendeel niet gesteld, en ook anderszins is dit niet gebleken. Hieruit volgt dat verzoeker, door de Mijn-omgeving rechtstreeks te benaderen, gebruik kan maken van de overeengekomen functionaliteit zonder dat zijn gegevens door middel van cookies worden opgeslagen of gedeeld met derden. Overigens is op dit deel van de website eveneens een verwijzing naar het cookiestatement opgenomen. Ook indien verzoeker zou besluiten vanuit de Mijn-omgeving het zorgcluster of een ander deel van de website te bezoeken, kan hij derhalve bekend zijn met het gebruik van cookies door de ziektekostenverzekeraar en de aan deze gelieerde rechtspersonen op de website, en heeft hij de gelegenheid deze cookies uit te schakelen.

Conclusie

- 9.6. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 19 september 2018,

G.R.J. de Groot