

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 20210026

UITSpraak

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerster
gemachtigde: mr. M.M. Hofstee

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 25 maart 2021 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerster en klaagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- het klachtenformulier;
- de aanvulling op de klacht van klaagster van 3 maart 2021;
- het verweerschrift van verweerster van 25 juni 2021;
- de repliek van klaagster van 29 juli 2021;
- de dupliek van verweerster van 16 augustus 2021;
- het medisch dossier van klaagster over de periode augustus-december 2020;
- aanvullende reactie van klaagster van 31 augustus 2021;
- aanvullende reactie van verweerster van 7 september 2021.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster vindt dat verweerster onrechtmatig medische gegevens heeft verstrekt aan een derde en haar daarvan niet op de hoogte heeft gesteld.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

1.1 Op 5 november 2020 vermeldt het medisch dossier van klaagster als volgt:

Wilt tevens melding maken dat medisch gegevens van mw doorgegeven zijn aan andere instantie, zou gaan over een abortus in 2017. Staat bij haar zus in het dossier terwijl zij dit is geweest, Mw begint te schreeuwen, proberen uitleg te geven dat dit een hele vervelende situatie is, ik heb gezegd dat ik het ga uitzoeken waar dit fout is gegaan. Aangegeven dat ik niet aangeschreeuwd wil worden. [naam collega huisarts] heeft dit in dossier van zusje getypt. Mw gaat een klacht indienen bij het AP. Staat bij zusje geb. [xx xx 85]. Mw verbreekt de verbinding

[naam collega huisarts] Gebeld: [naam assistente] heeft dit waarschijnlijk verkeerd ingetypt. Mensen kunnen zich vergissen. [naam collega huisarts] denkt niet dat ze die klacht doorzet. Tuchtraad zal hier niks mee doen fouten maken is menselijk en het is niet levens bedreigend.

- 1.2 Op 3 december 2020 bericht verweerster per e-mail aan klaagster dat zij melding heeft gedaan van een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
De e-mail luidt als volgt:

*Geachte mevr [naam klaagster],
Heden heb ik een melding gedaan van een datalek bij de autoriteit persoonsgegevens.
Ik wil hierbij mijn excuses aanbieden en ik vind het vervelend hoe het voor u en uw zus is verlopen.*

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Ergens tussen augustus en december 2020 besluit de zus van klaagster de huisartsenpraktijk van verweerster te verlaten en vraagt daarbij haar volledige medische dossier op. Klaagsters zus komt er achter dat het dossier gegevens bevat die niet van haar zijn, ze stelt de assistentes op de hoogte en geeft aan dat ze zojuist het medisch dossier van klaagster hebben meegegeven in plaats van haar eigen dossier. Klaagsters zus vraagt de assistentes de arts hiervan op de hoogte te brengen. Verweerster is verantwoordelijk voor haar assistente. De assistente verstrekt in opdracht van verweerster het medisch dossier en kan daarmee als hulppersoon worden gezien in de zin van artikel 6:76 BW (Burgerlijk Wetboek). Ook is verweerster verplicht er voor te zorgen dat geen inlichtingen over de patiënt aan derden ter beschikking komen, tenzij de patiënt hier uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming voor heeft gegeven. Die betreffende toestemming heeft nooit plaatsgevonden en het dossier had niet aan klaagsters zus mogen worden verstrekt. Het feit dat dit mogelijk per ongeluk is gebeurd, doet daar niets aan bij of af en maakt de tekortkoming in de nakoming van de geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen klaagster en verweerster niet ongedaan.
- 2.2 Er had van verweerster én van de assistente verwacht mogen worden dat vóór het verstrekken van de gegevens het dossier op eventuele onjuistheden was gecontroleerd. Dit is in casu niet het geval geweest en verweerster is derhalve aansprakelijk op grond van artikel 6:74 BW jo. 6:76 BW jo. 7:453 BW.
- 2.3 Klaagsters zus heeft de informatie die haar onder ogen is gekomen gedeeld met andere familieleden, het gaat hier specifiek over een abortus die klaagster in 2017 heeft ondergaan. Dit heeft klaagster met niemand anders willen delen dan haar huisarts. Klaagster vindt dit haar absolute recht op privacy. Klaagster is van islamitische afkomst,

klaagsters familie en partner voelden zich verraden en bedrogen en zij heeft nadien veel problemen met hen gehad. Klaagster waande zich veilig bij haar huisarts. Na het gebeurde heeft niemand van de praktijk van verweerster zich bekommerd om haar welzijn, geen excuses aangeboden of klaagster hulp aangeboden. Ook zijn de formele regels niet gevolgd, door het gebeurde te melden als een datalek. Dit is pas gebeurd nadat klaagster daarom heeft verzocht. Klaagsters vertrouwen in verweerster is geschaad.

- 2.4 Tijdens de klachtbemiddeling heeft verweerster niet ontkend dat klaagsters medische gegevens gelekt zijn aan een derde. In het verweer dat gevoerd is in het kader van de door klaagsters gedane aansprakelijkstelling stelt verweerster dat het klaagsters eigen schuld is dat dit is gebeurd, immers als zij de behandeling niet had ondergaan zou het ook nooit gelekt kunnen worden. Klaagster vindt dat zij erop moet kunnen vertrouwen dat haar medische gegevens veilig zijn bij haar huisarts. Klaagster vindt dat verweerster geen verantwoordelijkheidsgevoel heeft voor haar patiënten en dat zij nalatig is geweest ten opzichte van klaagster. De stelling van verweerster dat er pas een oordeel geveld kan worden na opvraging van het medische dossier van klaagsters zus is een manier om het proces te vertragen en derden erbij te betrekken in de hoop daar de schuld te kunnen afwentelen. Klaagster kan er niet voor zorgen dat haar zus inzage geeft in haar medisch dossier. Klaagster vindt dit verzoek van verweerster een bevestiging dat verweerster de situatie niet serieus neemt en blijft zoeken naar een manier iemand anders hier de schuld van te geven. Klaagster vindt dat omdat verweerster haar huisarts was, zij verantwoordelijk is.
- 2.5 Klaagster heeft als gevolg van het lekken van de informatie psychische en lichamelijke klachten gekregen, die zij niet had gehad wanneer de informatie niet was gelekt.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster heeft begrip voor de door klaagster ingediende klacht, maar stelt zich evenwel op het standpunt dat zij geen inhoudelijk verweer kan voeren, zonder dat zij over het medisch dossier beschikt waarin de aantekeningen zijn opgenomen waarover door klaagster wordt geklaagd. Om die reden verzoekt verweerster de commissie ervoor zorg te dragen dat verweerster kan beschikken over de betreffende aantekening(en) die betrekking hebben op klaagster en in het medisch dossier van de zus van klaagster zijn genoteerd.
- 3.2 De commissie heeft blijkens haar brief van 15 juli 2021 een afschrift van klaagsters medisch dossier opgevraagd over de periode augustus tot en met december 2020. Een afschrift van klaagsters dossier volstaat niet om de klacht van klaagster inhoudelijk te kunnen beoordelen. Om te kunnen beoordelen of de betreffende gegevens van klaagster ten onrechte in het dossier van klaagsters zus zijn genoteerd, is het noodzakelijk om

het dossier van klaagsters zus in te zien, met daarin de vermeende betreffende aantekeningen die betrekking hebben op klaagster.

- 3.3 Klaagsters klacht moet worden afgewezen omdat vanwege het ontbreken van het dossier van klaagsters zus niet kan worden vastgesteld dat sprake is van onzorgvuldig handelen. Dit verwijt berust immers enkel op de niet nader onderbouwde stelling van klaagster.
- 3.4 Verweerster heeft kennis genomen van de e-mail van 31 augustus 2021 alsmede de medische gegevens die door klaagster in het geding zijn gebracht. Gelet op de fase van de procedure is het niet meer de bedoeling dat partijen schriftelijke stukken uitwisselen.
- 3.5 Klaagster stelt dat er geen passages uit haar dossier met haar zus zijn gedeeld, maar dat haar volledige dossier (zonder haar toestemming) met haar zus is gedeeld. Dit wordt door verweerster betwist en is niet nader door klaagster onderbouwd, reden waarom dit klachtonderdeel niet vast komt te staan. Uit de overgelegde medische gegevens van klaagster kan niet worden afgeleid dat door verweerster vertrouwelijke informatie betreffende klaagster met derden is gedeeld. Klaagsters stelling dat haar medische gegevens zonder toestemming met derden zijn gedeeld, blijft derhalve feitelijke grondslag missen.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.
- 4.2 Hulpverleners zijn met betrekking tot de behandeling van een patiënt verplicht een dossier in te richten. Een zorgvuldig bijgehouden dossier is van belang voor de kwaliteit en continuïteit van zorg aan de patiënt. In artikel 457 BW is bepaald dat de hulpverlener zorgdraagt dat aan anderen dan de patiënt geen inlichtingen over de patiënt dan wel inzage in of afschrift van het medisch dossier worden verstrekt dan met toestemming van de patiënt, het zogenaamde beroepsgeheim. Het maatschappelijke belang van het beroepsgeheim bestaat eruit dat vrije toegang tot de zorg voor iedereen wordt gewaarborgd. Een patiënt moet zich vrij voelen om hulp en bijstand te zoeken bij een arts. Het beroepsgeheim beschermt de vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt. Het individuele belang van het beroepsgeheim betreft het recht van de patiënt op bescherming van de privacy. Een patiënt moet er zeker van zijn dat de aan een arts verschafte informatie, niet zonder toestemming voor andere doelen wordt gebruikt of aan derden wordt verstrekt. Het gezondheidsbelang houdt in dat de patiënt door het

beroepsgeheim weet dat alles met betrekking tot de gezondheid en persoonlijke situatie aan de arts kan worden verteld.

- 4.3 Klaagster vindt dat verweerster onrechtmatig medische gegevens heeft verstrekt aan een derde en haar daarvan niet op de hoogte heeft gesteld.
- 4.4 Klaagster geeft aan dat haar zus, eveneens patiënt bij verweerster, wilde wisselen van huisarts en daarvoor haar medisch dossier heeft opgevraagd. Klaagster stelt dat haar zus het medisch dossier van klaagster heeft meegekregen en niet dat van haarzelf. Klaagsters zus heeft daardoor kennisgenomen van een door klaagster ondergane abortus, hetgeen geleid heeft tot veel problemen voor klaagster binnen haar familie.
- 4.5 Verweerster geeft aan dat zij het medisch dossier van klaagsters zus nodig heeft om goed verweer te kunnen voeren en dat klaagsters stellingen anders feitelijke grondslag missen. Verweerster geeft aan dat er geklaagd wordt over aantekeningen over klaagster die zijn gemaakt in het dossier van klaagsters zus en dat dit dossier daarom nodig is voor het voeren van verweer.
- 4.6 De commissie is van oordeel dat niet relevant is of het dossier van klaagster is verstrekt aan haar zus, dan wel dat er aantekeningen over klaagster zijn gemaakt in het dossier van klaagsters zus. Uit de stukken overlegd in deze procedure blijkt namelijk dat verweerster een datalek heeft gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en dat excuses zijn gemaakt door verweerster. Dit blijkt uit een e-mail van 3 december 2020 van verweerster. Vast staat daarmee dat gegevens over klaagster bekend zijn gemaakt aan derden, hetgeen in strijd is met het beroepsgeheim. Indien er geen gegevens terecht zouden zijn gekomen bij derden, had verweerster immers ook geen datalek hoeven melden. De klacht van klaagster is daarmee gegrond.
- 4.7 De formele stelling van verweerster dat het dossier van klaagsters zus nodig is voor het vaststellen van de gegrondheid van de klacht van klaagster, acht de commissie dan ook onbegrijpelijk. Er zijn onderliggende stukken dat er in elk geval gegevens zijn verstrekt aan derden die niet verstrekt hadden mogen worden. Het past dan niet te volstaan met de stelling dat klaagster dit moet aantonen en dat daarvoor het dossier van een ander nodig is. Daarbij vindt de commissie dit, gezien de ernst van de klacht van klaagster, weinig invoelend. Verweerster was ten tijde van het verstrekken van gegevens klaagsters huisarts en daarmee verantwoordelijk voor de juiste verstrekking (door de assistente) van gegevens.
- 4.8 Verweerster stelt nog dat de stukken die door klaagster zijn ingebracht na dupliek, niet kunnen worden meegenomen in onderhavige procedure. Nu verweerster nadien nog in de gelegenheid is gesteld te reageren op deze stukken, is de commissie van oordeel dat hoor en wederhoor in voldoende mate is toegepast en dat deze informatie kan worden meegenomen in de procedure.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht gegrond.

De commissie veroordeelt verweerder tot betaling van het door klaagster betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,00 en wel binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter

Mevrouw drs. D.L. Esmé, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw drs. N.C.J.A.M. Kochx, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw V.H.G.M. van Loon- de Jong

De heer mr. W.J.W. van Hest

bijgestaan door mw. mr. S. van Dijk, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 13 oktober 2021

namens de commissie:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter.