



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B, tegen VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem
Zaak : Premie, zorgkosten, betalingsachterstand, afmelding Zorginstituut, dossier
incassogemachtigde, betalingsregeling
Zaaknummer : 201403410
Zittingsdatum : 15 juli 2015

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo en mr. drs. P.J.J. Vonk, mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

1. Partijen

De heer A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem, hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Verzoeker is tot op heden bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering VGZ Natura (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Genoemde zorgverzekering is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Bij brief van 3 januari 2013 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van twee of meer maanden.
- 3.2. Bij brief van 4 maart 2013 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van vier of meer maanden.
- 3.3. Verzoeker en de zorgverzekeraar zijn op 24 mei 2013 een betalingsregeling overeengekomen voor het op dat moment openstaande bedrag.
- 3.4. Bij brief van 2 september 2013 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de betalingsregeling is beëindigd.
- 3.5. De zorgverzekeraar heeft verzoeker op 5 september 2013 een betalingsherinnering gezonden voor een bedrag van € 971,57.
- 3.6. Bij brief van 2 november 2013 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van vier of meer maanden.
- 3.7. Bij brief van 5 december 2013 heeft de incassogemachtigde van de zorgverzekeraar verzoeker gesommeerd de openstaande vordering ten bedrage van € 1.380,84, inclusief rente en incassokosten, te voldoen.
- 3.8. Bij brief van 19 februari 2014 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van zes of meer maanden, en dat hij is aangemeld bij het College voor Zorgverzekeringen (hierna: CVZ).

- 3.9. Verzoeker heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. Bij e-mailbericht van 4 december 2014 en brief van 8 januari 2015 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.10. Bij klachtenformulier van 25 februari 2015 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen (i) dat de zorgverzekeraar hem dient af te melden bij het CVZ, inmiddels Zorginstituut Nederland geheten, (ii) dat het dossier bij de incassogemachtigde wordt teruggehaald, en (iii) dat met hem een betalingsregeling wordt overeengekomen voor de achterstand (hierna: het verzoek).
- 3.11. 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.
- 3.12. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 29 mei 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 12 juni 2015 aan verzoeker gezonden.
- 3.13. Verzoeker heeft op 15 juni 2015 gereageerd op het onder 3.12 bedoelde standpunt van de zorgverzekeraar. Een afschrift van deze reactie is aan de wederpartij gezonden.
- 3.14. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 15 juni 2015 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De zorgverzekeraar heeft op 13 juli 2015 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.15. Verzoeker en de zorgverzekeraar zijn op 15 juli 2015 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord.
- 3.16. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 23 juli 2015 aanvullende informatie, te weten een bevestiging van de met verzoeker in vervolg op de hoorzitting gemaakte afspraken, gezonden. Een afschrift hiervan is op 28 juli 2015 aan verzoeker gestuurd met het verzoek mede te delen of hij akkoord gaat met de voorgestelde regeling/afspraken. Bij faxbericht van 14 augustus 2015 heeft verzoeker aan de commissie medegedeeld hiermee in te stemmen.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker
- 4.1. Reeds vóór de aanmelding bij het CVZ was verzoeker bezig met een betalingsregeling. Hiermee is inconsequent omgegaan, waardoor verzoeker in de problemen is geraakt. Verzoeker heeft niet om de huidige constructie gevraagd. Hij dient de bestuursrechtelijke premie te betalen aan het Zorginstituut Nederland (hierna: Zorginstituut), en de maandtermijnen in het kader van een betalingsregeling aan de incassogemachtigde. Hierdoor wordt verzoeker financieel onevenredig hard getroffen. Het is in alle opzichten beter dat afmelding bij het Zorginstituut plaatsvindt en het dossier bij de incassogemachtigde wordt teruggehaald. Hierdoor ontstaat meer financiële ruimte en kan verzoeker sneller de achterstand bij de zorgverzekeraar inlossen. Verzoeker benadrukt dat de zorgverzekeraar een sleutelrol heeft bij het oplossen van het probleem.
- 4.2. Verzoeker voert aan dat de door hem voorgestelde oplossing van het probleem efficiënter is dan de manier waarop het thans loopt. Wordt zijn voorstel geëffectueerd, dan is een betalingsregeling met de zorgverzekeraar van € 65,-- per maand voor de achterstand haalbaar. Bovendien is de collectiviteitskorting dan weer van toepassing op de premie voor de zorgverzekering en kan verzoeker weer rechtstreeks contact met de zorgverzekeraar hebben.

-  4.3. Verzoeker verklaart dat zijn financiële situatie in 2013 slecht was. In overleg met de geldverstrekker is extra financiële ruimte gegenereerd. Het huis van verzoeker staat intussen te koop; hij wordt begeleid door een budgetcoach en zijn financiën zijn op orde.
-  4.4. Ter zitting heeft verzoeker zijn standpunt herhaald. Voorts heeft verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat hij weer controle over de situatie krijgt als hij wordt afgemeld bij het Zorginstituut en hij telkens rond de 25e van de maand zelf een bedrag ter aflossing aan de zorgverzekeraar mag overmaken. Indien automatisch wordt geïncasseerd gaat het namelijk fout. De betaling van de aflossing kan verzoeker honderd procent garanderen, omdat zijn financiële situatie is verbeterd. Verzoeker verklaart dat hij nu maandelijks € 25,- aan de incassogemachtigde van de zorgverzekeraar betaalt.
-  4.5. Nadien heeft verzoeker verklaard zich te kunnen vinden in de door de zorgverzekeraar voorgestelde regeling. Hieraan wenst verzoeker nog wel een punt toe te voegen, namelijk dat de zorgverzekeraar medio januari 2016 in contact zal treden met de incassogemachtigde om te bezien of het dossier aldaar kan worden gesloten, en zodoende het incassotraject kan worden beëindigd.
-  5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar
-  5.1. Verzoeker heeft een betalingsachterstand laten ontstaan. Hierover zijn diverse brieven gestuurd. Op 15 mei 2013 is een betalingsregeling van twaalf termijnen afgesproken voor de achterstand van € 807,99. De betreffende regeling is per abuis op 17 mei 2013 beëindigd. Op 24 mei 2013 is deze weer hersteld. Vervolgens is de betalingsregeling vervallen omdat verzoeker deze niet nakwam. De derde en vierde termijn zijn met de premie van augustus respectievelijk september 2013 gestorneerd. De zorgverzekeraar heeft verzoeker bij brief van 2 oktober 2013 een nieuwe betalingsregeling aangeboden voor de achterstand die op dat moment € 1.039,52 bedroeg. Dit voorstel betrof betaling in twaalf maandtermijnen. Verzoeker heeft op dit voorstel niet gereageerd. Evenmin betaalde hij.
-  De zorgverzekeraar zag zich daarom genooddaakt de openstaande vordering over te dragen aan de incassogemachtigde. Door deze is in november 2013 een incassodossier opgestart. De incassogemachtigde heeft verzoeker geïnformeerd over de openstaande vordering en de betaalmogelijkheden.
-  5.2. Omdat op dat moment een premieachterstand bestond van meer dan zes maanden, is verzoeker met ingang van 1 maart 2014 aangemeld bij het CVZ. Naar aanleiding hiervan heeft verzoeker op 18 maart 2014 telefonisch contact met de zorgverzekeraar opgenomen. Bij die gelegenheid is aan verzoeker uitgelegd dat geen reactie is ontvangen op het voorstel voor een betalingsregeling van 2 oktober 2013, en dat daarom het aanmaanttraject is voortgezet en de vordering is overgedragen aan de incassogemachtigde. Tevens is hem medegedeeld dat hij vanwege de premieachterstand van meer dan zes maanden was aangemeld bij het CVZ. De zorgverzekeraar heeft verzoeker geadviseerd contact op te nemen met de incassogemachtigde voor het treffen van een betalingsregeling. Tot slot is aan verzoeker medegedeeld dat hij wordt afgemeld bij het CVZ als de achterstand is voldaan.
-  5.3. In mei 2014 heeft verzoeker een betalingsregeling getroffen met de incassogemachtigde, inhoudende betaling van € 25,- per maand. Op dat moment was hij al aangemeld bij het CVZ/ Zorginstituut. Verzoeker heeft op 2 december 2014 contact gehad met de afdeling Klantenservice van de zorgverzekeraar. In dit telefoongesprek is nogmaals aan verzoeker medegedeeld dat hij pas wordt afgemeld bij het CVZ/Zorginstituut als de achterstand bij de zorgverzekeraar en de incassogemachtigde is voldaan.

- 5.4. Naar de stand van 26 mei 2015 bedraagt de betalingsachterstand totaal € 1.756,70. Een bedrag van € 1.549,99 is overgedragen aan de incassogemachtigde. De specificatie van het dossier, met daarop de bijkomende kosten, is overgelegd. Een bedrag van € 206,71 staat bij de zorgverzekeraar open. Hiervoor heeft verzoeker in februari 2013 een betalingsregeling getroffen, inhoudende betaling van € 29,53 per maand.
De zorgverzekeraar meldt verzoeker af bij het Zorginstituut zodra de gehele openstaande vordering is voldaan. Een eerdere afmelding is alleen mogelijk bij de totstandkoming van een schuldhelpverleningsovereenkomst.
- 5.5. Verzoeker heeft een inkomsten- en uitgavenoverzicht overgelegd. Hieruit is op te maken dat hij een maandelijks financieel tekort heeft. De zorgverzekeraar betwijfelt derhalve of verzoeker thans in staat is een nieuwe betalingsregeling na te komen, en adviseert hem zich tot een erkende schuldhelpverlener te wenden.
- 5.6. De zorgverzekeraar stelt verder dat de vordering terecht is overgedragen aan de incassogemachtigde en dat verzoeker terecht is aangemeld bij het CVZ. Het is begrijpelijk dat verzoeker bij voorkeur geen bestuursrechtelijke premie betaalt aan het Zorginstituut. Er wordt echter niet voortijdig tot afmelding overgegaan.
- 5.7. Ter zitting heeft de zorgverzekeraar zijn standpunt herhaald. Voorts heeft de zorgverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat voor de collectiviteit waaraan verzoeker vóór de aanmelding bij het CVZ deelnam geldt dat de premie vooraf moet worden betaald en dat een incassomachtiging dient te worden afgegeven.
De zorgverzekeraar heeft aangeboden dat als verzoeker gedurende zes maanden tijdig € 60,-- aflost - naast de betaling van de lopende premie en de betaling van het termijnbedrag in het kader van de regeling met de incassogemachtigde -, hij bereid is hem af te melden bij het Zorginstituut.
- 5.8. Nadien heeft de zorgverzekeraar verklaard dat nadere afspraken zijn gemaakt met verzoeker. Deze afspraken luiden als volgt:
1. Met ingang van 25 juli 2015 betaalt verzoeker maandelijks, steeds op de 25e van de maand, een bedrag van € 85,-- (€ 60,-- + € 25,--) ter aflossing aan de incassogemachtigde;
2. Verzoeker blijft daarnaast maandelijks een bedrag van € 29,53 in het kader van de overeengekomen betalingsregeling aan de zorgverzekeraar betalen;
3. Indien verzoeker gedurende zes maanden de onder punt 1 en 2 genoemde betaalafspraken nakomt, wordt hij per 1 januari 2016 afgemeld bij het Zorginstituut;
4. Nadat verzoeker is afgemeld bij het Zorginstituut, zal hij de 30% opslag op de bestuursrechtelijke premie die hij thans aan het Zorginstituut betaalt, als extra aflossing aan de zorgverzekeraar betalen.
De zorgverzekeraar heeft de incassogemachtigde inmiddels geïnformeerd over de wijziging van de betalingsregeling.
6. De bevoegdheid van de commissie
- 6.1. Gelet op artikel 10 van de zorgverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.
7. Het geschil
- 7.1. In geschil is of de zorgverzekeraar is gehouden verzoeker af te melden bij het Zorginstituut, de vordering bij de incassogemachtigde terug te halen, en met verzoeker een betalingsregeling overeen te komen.

8. Beoordeling van het geschil

- 8.1. Partijen zijn na de hoorzitting met elkaar in contact getreden. In dit kader zijn nadere afspraken gemaakt. Deze afspraken luiden als volgt:
1. Met ingang van 25 juli 2015 betaalt verzoeker maandelijks, steeds op de 25e van de maand, een bedrag van € 85,-- (€ 60,-- + € 25,--) ter aflossing aan de incassogemachtigde;
 2. Verzoeker blijft daarnaast maandelijks een bedrag van € 29,53 in het kader van de overeengekomen betalingsregeling aan de zorgverzekeraar betalen;
 3. Indien verzoeker gedurende zes maanden de onder punt 1 en 2 genoemde betaalafspraken nakomt, wordt hij per 1 januari 2016 afgemeld bij het Zorginstituut;
 4. Nadat verzoeker is afgemeld bij het Zorginstituut, zal hij de 30% opslag op de bestuursrechtelijke premie die hij thans aan het Zorginstituut betaalt, als extra aflossing aan de zorgverzekeraar betalen.
- Het door verzoeker nadien toegevoegde vijfde punt - inzake de beëindiging van het traject bij de incassogemachtigde - valt buiten de gemaakte afspraken. De zorgverzekeraar heeft zich hierover niet uitgelaten, laat staan zich hiermee akkoord verklaard.
- Met voornoemde afspraken hebben partijen overeenstemming bereikt over hetgeen door verzoeker ter beoordeling aan de commissie is voorgelegd.

9. Het bindend advies

- 9.1. De commissie stelt hetgeen is omschreven onder 8.1 vast.



Zeist, 9 september 2015,



A.I.M. van Mierlo