



SKGZ



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, vertegenwoordigd door C te B, tegen VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem
Zaak : Premie, premieachterstand: afmelding Zorginstituut, hoogte betalingsachterstand, WSNP, schadevergoeding
Zaaknummer : 201502213
Zittingsdatum : 14 september 2016

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo, mr. drs. P.J.J. Vonk en mr. H.A.J. Kroon)

(Voorwaarden zorgverzekering 2006-2016, paragraaf 3.3 Zvw, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2006-2010, art. 7 Beleidsregels inning bestuursrechtelijke premie Zorgverzekeringswet 2012, en art. 6:43 BW)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door C,

tegen

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

2. De verzekeringssituatie

2.1. Verzoekster was tot en met 31 december 2014 bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering VGZ Natura, en vanaf 1 januari 2015 op basis van de verzekering VGZ Ruime Keuze (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1 onderdeel d Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren tot en met 31 augustus 2010 ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar een of meerdere aanvullende ziektekostenverzekeringen afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Alle hiervoor genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten 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 brieven van verschillende data heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een betalingsachterstand.

3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. Onder meer bij brief van 13 mei 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt te handhaven.

3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.

3.4. Bij brief van 5 april 2016 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is (i) de betalingsachterstand correct te berekenen, en (ii) dat hij haar een schadevergoeding dient toe te kennen (hierna: het verzoek).

3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld van € 37,- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoekster te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoekster aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.

3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 2 juni 2016 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 15 juni 2016 aan verzoekster gezonden.



3.7. Verzoekster heeft op 28 juni 2016 gereageerd op het onder 3.6 bedoelde standpunt van de ziektekostenverzekeraar. Een afschrift van deze reactie is ter kennisname aan de wederpartij gezonden.



3.8. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 24 juni 2016 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord.



3.9. Verzoekster is op 14 september 2016 in persoon gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft telefonisch aan de hoorzitting deelgenomen.



3.10. Na afloop van de hoorzitting heeft de commissie partijen in de gelegenheid gesteld om, op basis van hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, gezamenlijk te zoeken naar een oplossing voor het geschil. De ziektekostenverzekeraar en verzoekster hebben op respectievelijk 20 en 23 januari 2017 de commissie geïnformeerd over de uitkomst van het door hem gevoerde overleg en de tussen partijen gemaakte afspraken. Afschriften van bedoelde brieven zijn ter kennisname aan de wederpartij gezonden.



4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster



4.1. Op 15 januari 2014 is de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP) op verzoekster van toepassing verklaard. Een voorwaarde tijdens het WSNP-traject is dat er geen nieuwe schulden mogen worden gemaakt. De ziektekostenverzekeraar stelt dat ook na het van toepassing worden van de WSNP een betalingsachterstand is ontstaan en baseert zich hierbij op een in oktober 2014 uitgevoerde nacalculatie.



4.2. Bij deze nacalculatie is verzoekster toegevoegd aan de polis van haar echtgenoot en is een aanzienlijke betalingsachterstand ontstaan. Verzoekster meent dat de uitgevoerde nacalculatie is te bestempelen als een administratieve dwaling. Deze dwaling dient direct te worden hersteld zodat geen sprake meer is van een openstaande vordering. Daarnaast dient de ziektekostenverzekeraar excuses te maken aangevuld met een compensatie voor de door verzoekster direct en indirect gemaakte kosten.



4.3. Ter zitting heeft verzoekster gesteld dat zij al gedurende lange tijd met een medewerker van de ziektekostenverzekeraar tracht een afspraak te maken om te komen tot een oplossing voor de ontstane situatie.



4.4. Bij brief van 23 januari 2017 heeft verzoekster de commissie geïnformeerd dat zij met de ziektekostenverzekeraar overeenstemming heeft bereikt over het op 16 december 2016 openstaande bedrag van € 653,51 en de aflossing hiervan in twintig maandelijkse termijnen.



5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar



5.1. De ziektekostenverzekeraar heeft in januari 2014 het bericht ontvangen dat met ingang van 15 januari 2014 de WSNP op verzoekster van toepassing is verklaard. Na dit bericht had verzoekster direct moeten worden afgemeld als wanbetaler. Helaas is dit niet gebeurd. Na ontdekking hiervan in oktober 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar verzoekster alsnog met terugwerkende kracht tot 1 februari 2014 afgemeld bij het Zorginstituut. Voorts heeft de ziektekostenverzekeraar de verschuldigde premie over de periode van 1 februari tot en met 31 oktober 2014 bij verzoekster in rekening gebracht.



5.2. De ziektekostenverzekeraar heeft van verzoekster verschillende betalingsbewijzen toegestuurd gekregen. Uit deze betalingsbewijzen blijkt dat diverse betalingen, die kennelijk bedoeld waren voor verzoekster, in mindering zijn gebracht op de openstaande vordering van haar echtgenoot. Aangezien een correctie van deze betalingen ertoe leidt dat de echtgenoot van verzoekster een



(grotere) betalingsachterstand krijgt, heeft de ziektekostenverzekeraar besloten hiertoe niet over te gaan. Volgens de ziektekostenverzekeraar is nimmer sprake geweest van een gezinspolis waarop zowel verzoekster als haar echtgenoot staat.

- 5.3. De betalingsachterstand over de periode van 1 januari 2006 tot en met 30 juni 2016 bedraagt naar de stand van 24 mei 2016 totaal € 3.438,49, exclusief rente en incassokosten. Een deel van deze vordering (€ 1.678,53) heeft de ziektekostenverzekeraar overgedragen aan zijn incassogemachtigde. Indien verzoekster ten aanzien van de gehele vordering een betalingsregeling afsprekt, is de ziektekostenverzekeraar bereid de vordering terug te halen bij zijn incassogemachtigde en de bij verzoekster in rekening gebrachte incassokosten voor zijn rekening te nemen.

De openstaande vordering ten tijde van het van toepassing worden van de WSNP bedroeg € 1.743,10 en deze is niet aan de incassogemachtigde overgedragen.

- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar verklaard dat hij de betalingen die in mindering zijn gebracht op de vorderingen van de echtgenoot van verzoekster alsnog zal corrigeren. Daarna zal de betalingsachterstand opnieuw moeten worden berekend en kan verzoekster voor de resterende vordering een betalingsregeling afspreken.

- 5.5. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 20 januari 2017 geïnformeerd dat hij verzoekster, in vervolg op de behandeling ter zitting, voor de betalingsachterstand die is ontstaan na het van toepassing worden van de WSNP een betalingsregeling heeft voorgesteld. Deze betalingsachterstand bedraagt - naar de stand van 16 december 2016 - € 643,51 en verzoekster mag deze vordering voldoen in twintig maandelijkse termijnen.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op de artikelen 10 van de zorgverzekering en 7 van de aanvullende ziektekostenverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover, zowel ten aanzien van de zorgverzekering als ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering, bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

- 7.1. De commissie stelt vast dat partijen niet met elkaar van mening verschillen over het bestaan tussen hen van de onder 2.1 omschreven verzekeringsrelatie, het verschuldigd zijn van de premie voor de afgesloten verzekeringen, de hoogte van de periodiek verschuldigde premie voor deze verzekeringen en de aanmelding van verzoekster als wanbetaler bij het toenmalige CVZ. In geschil zijn de hoogte van de betalingsachterstand en de door verzoekster gevorderde schadevergoeding.

8. Beoordeling van het geschil

- 8.1. De commissie stelt vast dat door partijen na afloop van de hoorzitting overeenstemming is bereikt over de correctie van de door verzoekster verrichte betalingen, de hoogte van de betalingsachterstand - na correctie - die is ontstaan na het van toepassing worden van de WSNP en het voldoen hiervan in termijnen. Ten aanzien van de betalingsachterstand, door de commissie bepaald op € 643,51 (naar de stand van 16 december 2016), geldt dat een betalingsregeling is overeengekomen, inhoudende dat verzoekster genoemde vordering mag voldoen in negentien maandelijkse termijnen van € 32,17 en één termijn van € 32,28. Verzoekster dient de termijnbedragen – en daarnaast de opkomende maandpremies en eventuele nota's ter zake van eigen risico, eigen bijdragen en zorgkosten die voor haar rekening blijven – tijdig te voldoen.

Naar de commissie begrijpt zijn partijen over de door verzoekster gevorderde schadevergoeding niet langer verdeeld en behoeft dit onderdeel van het verzoek daarom geen verdere bespreking.



9. Het bindend advies

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



Zeist, 8 februari 2017,



A.I.M. van Mierlo

