



SKGZ



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem
Zaak : Premie, betalingsachterstand, WSNP, opzegging
Zaaknummer : 201500271
Zittingsdatum : 18 november 2015

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

(Voorwaarden zorgverzekering 2014, artt. 7, 8a Zvw)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

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

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Verzoekster was tot en met 31 december 2014 bij de zorgverzekeraar 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). 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. Verzoekster heeft de zorgverzekeraar verzocht mee te werken aan de overstap naar een andere verzekeraar. Onder meer bij e-mailbericht van 20 januari 2015 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat opzegging niet mogelijk is in verband met een per ultimo 2014 bestaande betalingsachterstand.
- 3.2. Verzoekster heeft de zorgverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. Bij e-mailbericht van 28 januari 2015 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.3. Bij ongedateerde brief, door de commissie ontvangen op 6 maart 2015, heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de zorgverzekeraar gehouden is mee te werken aan de opzegging (hierna: het verzoek).
- 3.4. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de zorgverzekeraar 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.
- 3.5. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 13 augustus 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 20 augustus 2015 aan verzoekster gezonden.
- 3.6. Verzoekster is in de gelegenheid gesteld te reageren op het onder 3.5 bedoelde standpunt van de zorgverzekeraar. Van de geboden mogelijkheid heeft verzoekster geen gebruik gemaakt.

 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 10 september 2015 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord. De zorgverzekeraar heeft medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.

 3.8. Verzoekster en de zorgverzekeraar zijn op 18 november 2015 telefonisch gehoord.

 4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

 4.1. Sinds 13 februari 2014 is de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP) op verzoekster van toepassing. Dit betekent dat alle schulden tot die datum door de rechter zijn kwijtgescholden. Op 29 juli 2014 heeft hierover telefonisch contact met de zorgverzekeraar plaatsgevonden. Toen zijn de bedragen correct afgeboekt. Vanaf het moment van toepassing van de WSNP heeft verzoekster maandelijks betaald aan de zorgverzekeraar.

 4.2. In december 2014 heeft verzoekster de zorgverzekeraar verzocht de zorgverzekering te beëindigen en haar te laten overstappen naar een andere verzekeraar. De gemeente waarin verzoekster woonachtig is, heeft haar deze overstap geadviseerd (het betreft een speciaal gemeentepakket). De zorgverzekeraar werkt echter niet mee aan de overstap naar een andere verzekeraar vanwege een betalingsachterstand. Naar aanleiding hiervan heeft verzoekster contact opgenomen met de klantenservice van de zorgverzekeraar. Toen is de betalingsachterstand gecorrigeerd. Het probleem was namelijk dat bedragen werden afgeboekt van de achterstand die onder de WSNP valt.

 4.3. Verzoekster stelt dat de zorgverzekeraar het recht niet heeft haar als klant/verzekerde vast te houden. Zij heeft aan haar betalingsverplichtingen voldaan, zodat de overstap naar een andere verzekeraar dient te worden goedgekeurd. Verzoekster verklaart in dit kader dat op haar echtgenoot eveneens de WSNP van toepassing is, en dat hij wél probleemloos kon overstappen naar een andere verzekeraar. Het bewijs hiervan is overgelegd. Verzoekster voelt zich klem gezet door de zorgverzekeraar en weet zich geen raad meer. Haar gezondheidssituatie is niet goed, waardoor zij onder meer fysiotherapie, mondzorg en psychische zorg nodig heeft. Verzoekster kan echter geen gebruikmaken van deze zorg omdat zij enkel een zorgverzekering heeft.

 4.4. Ter zitting heeft verzoekster haar standpunt herhaald.

 4.5. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

 5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar

 5.1. Op 13 februari 2014 is de WSNP op verzoekster van toepassing verklaard. De bedragen die onder de WSNP vallen worden kwijtgescholden als de rechter besluit een schone lei toe te kennen aan het eind van het traject (na drie jaar). Pas na de uitspraak van de rechter scheldt de zorgverzekeraar de WSNP-schuld kwijt. In de tussentijd blijft de betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar bestaan.

 5.2. Verzoekster heeft de zorgverzekeraar verzocht de zorgverzekering per 1 januari 2015 te beëindigen. In artikel 6.3 van de zorgverzekering 2014 is geregeld wanneer een verzekeringnemer de verzekering kan opzeggen. Dit kan schriftelijk per 1 januari van ieder jaar, op voorwaarde dat de zorgverzekeraar de opzegging uiterlijk 31 december van het voorafgaande kalenderjaar heeft ontvangen. Opzegging van de zorgverzekering is niet mogelijk als per ultimo van het kalenderjaar een achterstand bestaat waarvoor een aanmaning is gestuurd. Dit is vastgelegd in artikel 6.3.4 van de zorgverzekering. Deze bepaling is gebaseerd op artikel 8a Zvw. Verzoekster had op 31 december 2014 een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar. Om die reden is het verzoek tot beëindiging van de zorgverzekering niet ingewilligd. Het feit dat vanaf 13 februari 2014 de WSNP op verzoekster van toepassing is, maakt niet dat de bedragen die onder de WSNP vallen niet meer als achterstand kunnen worden aangemerkt.

Met betrekking tot de stelling van verzoekster dat haar echtgenoot wel mocht overstappen terwijl sprake was van een WSNP-traject, merkt de zorgverzekeraar op dat de echtgenoot van verzoekster niet verzekerd was bij hem. De zorgverzekeraar benadrukt geen apart beleid te voeren ten aanzien van opzegging door verzekerden op wie de WSNP van toepassing is. Uitsluitend de verzekeringsvoorwaarden worden in deze gevolgd.

5.3. Naar de stand van 11 augustus 2015 is sprake van een betalingsachterstand van € 1.998,39. Verzoekster heeft na de datum van de uitspraak over de toepassing van de WSNP opnieuw een achterstand opgebouwd. Deze achterstand is correct berekend. Verzoekster dient de achterstand te voldoen aan de zorgverzekeraar. Alsdan kan zij per 1 januari 2016 overstappen naar een andere verzekeraar.

5.4. Ter zitting heeft de zorgverzekeraar zijn standpunt herhaald. Voorts heeft de zorgverzekeraar erkend dat de gezondheid van verzoekster belangrijk is.

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

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 terecht de opzegging van de zorgverzekering met ingang van 1 januari 2015 heeft geweigerd.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving

8.1. Voor de beoordeling van het geschil tussen partijen zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.

8.2. Ingevolge artikel 3.4 van de zorgverzekering is de verzekeringnemer de premie bij vooruitbetaling verschuldigd.

8.3. Artikel 6.3 van de zorgverzekering betreft opzegging, en luidt, voor zover hier van belang:

"6.3. Wanneer kunt u uw verzekering opzeggen?"

6.3.1. Jaarlijks

U als verzekeringnemer kunt de VGZ Natura schriftelijk opzeggen per 1 januari van ieder jaar op voorwaarde dat wij uw opzegging uiterlijk 31 decembervan het voorafgaande jaar hebben ontvangen.

(...)

6.3.4. U kunt de VGZ Natura niet opzeggen als er sprake is van een betalingsachterstand en wij u hiervoor een aanmaning hebben gestuurd. U kunt de VGZ Natura wel opzeggen als wij de dekking hebben geschorst of binnen 2 weken uw opzegging bevestigen.

(...)"

8.4. Artikel 7 Zvw luidt, voor zover hier van belang:

"1.De verzekeringnemer kan de zorgverzekering uiterlijk 31 december van ieder jaar met ingang van 1 januari van het volgende kalenderjaar opzeggen.

(...)"

 8.5. Artikel 8a Zvw luidt:

*"1. Nadat de zorgverzekeraar de verzekeringnemer heeft aangemaand tot betaling van een of meer vervallen termijnen van de verschuldigde premie, kan de verzekeringnemer gedurende de tijd dat de verschuldigde premie, rente en incassokosten niet zijn voldaan, de zorgverzekering niet opzeggen, tenzij de zorgverzekeraar de zorgverzekering of de dekking daarvan heeft geschorst of opgeschort.
2. Het eerste lid geldt uitzondering indien de zorgverzekeraar de verzekeringnemer binnen twee weken te kennen geeft de opzegging te bevestigen."*

 9. Beoordeling van het geschil

 9.1. Verzoekster wenst de zorgverzekering bij de zorgverzekeraar met ingang van 1 januari 2015 op te zeggen. Hiertoe stelt zij dat na de datum waarop de WSNP op haar van toepassing is verklaard (13 februari 2014), aan alle betalingsverplichtingen is voldaan. Zodoende is geen sprake (meer) van een achterstand en dient de zorgverzekeraar akkoord te gaan met de opzegging. De zorgverzekeraar stelt daarentegen dat de achterstand die is ontstaan vóór de toepassing van de WSNP pas wordt kwijtscholden nadat door de rechter een schone lei-verklaring is afgegeven. Zodoende is lopende het WSNP-traject nog sprake van een achterstand bij de zorgverzekeraar en is de opzegging van de zorgverzekering terecht geweigerd.

 9.2. Onbetwist is dat vanaf 14 februari 2014 de WSNP op verzoekster van toepassing is en dat verzoekster vóór die datum een achterstand bij de zorgverzekeraar heeft laten ontstaan. De regeling van de WSNP behelst dat indien de rechter deze van toepassing verklaart, schuldeisers openstaande vorderingen niet langer met dwangmiddelen kunnen innen. Dit betekent dat gedurende de looptijd van de WSNP de openstaande vorderingen nog wel bestaan. De stelling van verzoekster gaat derhalve van een onjuiste rechtsopvatting uit. Op 31 december 2014 had verzoekster een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar. Verzoekster heeft niet aannemelijk gemaakt dat de zorgverzekeraar telefonisch heeft toegezegd de schulden die onder de WSNP vallen, te zullen kwijtschelden. Tevens heeft verzoekster niets ingebracht tegen de stelling van de zorgverzekeraar dat zij de opkomende maandpremies niet steeds (tijdig) betaalt, waardoor een nieuwe achterstand is ontstaan.

 9.3. Indien het WSNP-traject correct wordt doorlopen, en geen nieuwe betalingsachterstand wordt opgebouwd, wordt na drie jaar een schone lei-verklaring afgegeven, hetgeen inhoudt dat de achterstand die onder de WSNP valt, op dat moment wordt omgezet in een (niet-opeisbare) natuurlijke verbintenis. In het geval van verzoekster kan eerst in februari 2017 sprake zijn van afgifte van een schone lei-verklaring, uiteraard voor zover zij aan haar verplichtingen in het kader van de WSNP voldoet.

 9.4. Ingevolge artikel 6.3.4 van de zorgverzekering - welke bepaling is gebaseerd op artikel 8a lid 2 Zvw - is het mogelijk dat een opzegging, ondanks een betalingsachterstand, wordt gehonoreerd. De zorgverzekeraar dient in een dergelijk geval aan de verzekeringnemer te kennen te geven akkoord te gaan met de opzegging. In het onderhavige geval heeft de zorgverzekeraar verklaard niet over te gaan tot beëindiging van de zorgverzekering met ingang van 1 januari 2015.

 9.5. Door verzoekster is nog gesteld dat haar echtgenoot, op wie de WSNP eveneens van toepassing is, wél kon overstappen naar een andere verzekeraar. Hiertoe merkt de commissie op dat een beslissing van een verzekeraar om, ondanks een betalingsachterstand, in te stemmen met een opzegging gebaseerd kan zijn op diverse feiten en omstandigheden. Hierin heeft de commissie geen inzicht. Dat in het geval van de echtgenoot van verzoekster door diens verzekeraar is besloten mee te werken aan een overstap, kan verzoekster niet baten. Van belang is bovendien dat de echtgenoot van verzoekster niet bij de zorgverzekeraar was verzekerd, zodat - voor zover bedoeld door verzoekster - van willekeur door de zorgverzekeraar niet kan worden gesproken.



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, 16 december 2015,



P.J.J. Vonk