

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, tegen C en D, beide te E
Zaak : Premie, betalingsachterstand, aanmelding CVZ,
(buiten)gerechtelijke kosten
Zaaknummer : 2013.00802
Zittingsdatum : 7 augustus 2013

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. drs. P.J.J. Vonk (fungerend voorzitter), mr. H.P.Ch. van Dijk en mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2011-2012, paragraaf 3.3 Zvw, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2011-2012)

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

1) C te E, en

2) D te E,

hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

2.1. Verzoekster is tot op heden bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering ZorgVerzorgd (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren door verzoekster tot 31 juli 2012 bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen TandVerzorgd 3 en ExtraVerzorgd 2 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 brief van 28 mei 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van twee of meer maanden.
- 3.2. Bij brief van 9 juli 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van vier of meer maanden.
- 3.3. Bij brief van 22 september 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster de overeengekomen betalingsregeling voor de op dat moment openstaande vordering van € 903,-- bevestigd.
- 3.4. Bij brief van 30 september 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van zes of meer maanden, en dat zij is aangemeld bij het College voor zorgverzekeringen (hierna: CVZ).
- 3.5. Het CVZ heeft verzoekster bij brief van 26 december 2011 medegedeeld dat zij ten onrechte is aangemeld bij het CVZ, en dat zij derhalve wordt afgemeld.

- 3.6. Bij brief van 11 februari 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de op dat moment openstaande vordering van € 1.204,-- is overgedragen aan de incassogemachtigde.
- 3.7. Bij brief van 3 april 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van twee of meer maanden.
- 3.8. Bij brief van 15 mei 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van vier of meer maanden.
- 3.9. Bij brief van 20 juli 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van zes of meer maanden, en dat zij is aangemeld bij het CVZ.
- 3.10. Bij brief van 11 september 2012 heeft de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de openstaande vordering € 1.424,98 bedraagt, inclusief incassokosten en rente.
- 3.11. Bij brief van 27 september 2012 heeft de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster de overeengekomen betalingsregeling bevestigd.
- 3.12. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van de onder 3.6 tot en met 3.10 genoemde standpunten gevraagd. Bij e-mailberichten van 10 en 17 oktober 2012, en 18 maart 2013 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunten te handhaven.
- 3.13. Bij brief van 27 maart 2013 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar zich ten onrechte op het standpunt stelt dat sprake is van een betalingsachterstand, dat zij ten onrechte is aangemeld bij het CVZ, en dat ten onrechte incassokosten bij haar in rekening worden gebracht (hierna: het verzoek).
- 3.14. 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.
- 3.15. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 14 juni 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 21 juni 2013 aan verzoekster gezonden.
- 3.16. Verzoekster is in de gelegenheid gesteld te reageren op de in overweging 3.15 bedoelde standpunt van de ziektekostenverzekeraar. Van de geboden mogelijkheid heeft verzoekster geen gebruik gemaakt.
- 3.17. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 27 juni 2013 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De ziekte-

kostenverzekeraar heeft op 24 juli 2013 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.

- 3.18. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 7 augustus 2013 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord.
- 3.19. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie desgevraagd bij brief van 14 augustus 2013 aanvullende informatie gezonden. Een afschrift hiervan is aan verzoekster gestuurd.
- 3.20. Verzoekster heeft bij e-mailbericht van 14 september 2013 gereageerd op de onder 3.19 genoemde aanvullende informatie van de ziektekostenverzekeraar.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. De kwestie is begonnen in 2011, toen de premie niet meer automatisch werd geïncasseerd door de ziektekostenverzekeraar. Hierover heeft diverse malen telefonisch contact plaatsgevonden. Waarom niet automatisch werd geïncasseerd bleef onduidelijk, en een voorstel van verzoekster om zelf de premies over te maken werd afgewezen.

In september 2011 ontving verzoekster een brief van de ziektekostenverzekeraar dat sprake was van een betalingsachterstand. Naar aanleiding hiervan heeft zij met de ziektekostenverzekeraar een betalingsregeling getroffen. Verzoekster ontving de acceptgirokaarten die in dat kader naar haar zouden worden gestuurd, echter niet. Op 26 december 2011 bereikte verzoekster van het CVZ het bericht dat zij ten onrechte was aangemeld. Dat lijkt terecht, aangezien de premies van juli, september en oktober 2011 immers al waren betaald op 6 juli en 3 oktober 2011.

Op 29 december 2011 werden ineens twee bedragen van € 484,65 en € 607,25 afgeschreven van de rekening van verzoekster. Hierbij stond vermeld "zie toegezonden specificatie". Deze specificatie is niet door verzoekster ontvangen. Het is voor haar dan ook onduidelijk waarop deze bedragen betrekking hebben.

Van januari tot en met juni 2012 zijn de premies automatisch geïncasseerd door de ziektekostenverzekeraar. Daarna stopten de automatische incasso's. Navraag door verzoekster bij het servicekantoor van de ziektekostenverzekeraar in Ede leverde niets op; geadviseerd werd alle stukken op te sturen.

In februari 2012 ontving verzoekster € 148,95 van de ziektekostenverzekeraar. De achtergrond hiervan is onbekend.

In maart 2012 werd voor verzoekster duidelijk dat een premieachterstand van acht maanden bestond, te weten de maanden februari tot en met oktober 2011. De betreffende premiebedragen zijn niet geïncasseerd, en er zijn geen acceptgirokaarten verstuurd. Er is echter geen rekening gehouden met de betalingen van 6 juli en 3 oktober 2011.

Eind juni 2012 ontving verzoekster een brief van de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar in verband met een openstaande vordering. Hierop is een betalingsregeling voorgesteld, maar op dit voorstel werd niet gereageerd. Er werd zelfs een gerechtelijke procedure gestart. De incassogemachtigde was niet aanwezig op de zitting, hetgeen de rechter bevreemde. De rechter adviseerde verzoekster contact op te nemen met de incassogemachtigde. Dit verliep zeer moeizaam.

Uiteindelijk is een betalingsregeling getroffen. Er worden echter wel extra kosten in verband met de gerechtelijke procedure bij verzoekster in rekening gebracht. Dit is onterecht.

- 4.2. Bij telefonisch contact met het CVZ op 14 september 2012 werd verzoekster medegedeeld dat er geen vestigingsadres van haar bekend was, waardoor haar geen acceptgirokaarten konden worden toegezonden. Dit is voor verzoekster onbegrijpelijk. Automatische incasso door de ziektekostenverzekeraar bleef onmogelijk. Na meerdere malen te hebben gebeld, vernam verzoekster niets meer van de ziektekostenverzekeraar. Hierop heeft zij een klacht ingediend.
In september 2012 is verzoekster een betalingsregeling met de incassogemachtigde overeengekomen. In oktober 2012 ontving zij het bericht dat het CVZ de premies zou gaan aanbieden, omdat inmiddels haar adres bekend was.
- 4.3. Verzoekster stelt dat voor haar onduidelijk is wat er aan de hand is met haar adresgegevens en het aanbieden dan wel incasseren van de verschuldigde premies. Zij heeft er alles aan gedaan de achterstand te voldoen. Dat een incassogemachtigde is ingeschakeld en haar werkgever op de hoogte is van de premieachterstand is beschamend en niet te verkroppen. Verzoekster ervaart de kwestie als zeer vervelend.
- 4.4. Ter zitting is door verzoekster haar standpunt herhaald. Voorts is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat zij met ingang van 2013 weer post ontvangt. De premie-inhouding door haar werkgever is met ingang van 1 juli 2013 gestaakt. Verzoekster stelt dat zij financieel is uitgedeed. Per maand is € 400,- voldaan; zij betaalde de hoofdprijs voor de zorgverzekering vanwege de premieachterstand. Tot slot verklaart verzoekster dat pogingen om de kwestie te bespreken bij het verzekeringskantoor van de ziektekostenverzekeraar, de deurwaarder en de rechtbank, geen effect hadden. Contact met de klantenservice was een drama.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
- 5.1. Verzoekster heeft de ziektekostenverzekeraar gemachtigd om de premies te incasseren van haar bankrekening. De premies voor de maanden januari en juli 2011 zijn automatisch geïncasseerd. Voor de maanden februari, maart, april en mei 2011 heeft een storno plaatsgevonden. Vanwege systeemproblemen zijn hierover geen brieven gestuurd naar verzoekster. Met de brieven van 28 mei 2011 zijn daarom acceptgiro's naar verzoekster gezonden voor genoemde maanden.
Voor de premie voor de maand juni 2011 is bij brief van 25 juni 2011 een acceptgiro aan verzoekster gestuurd.
Voor de premie voor de maand september 2011 is op 20 september 2011 een acceptgiro gezonden. Op 21 september 2011 is een betalingsregeling getroffen voor de premie voor de maanden februari tot en met mei. Deze regeling is op 22 december 2011 gestopt, omdat geen betalingen hadden plaatsgevonden.
Vanaf oktober 2011 was verzoekster aangemeld bij het CVZ. De aanmelding is vervolgens ongedaan gemaakt met als reden dat deze niet had mogen plaatsvinden omdat er (toen nog) een betalingsregeling van kracht was.
Na de afmelding bij het CVZ zijn de premies voor de maanden oktober, november en december 2011 en januari 2012 automatisch geïncasseerd op 29 december 2011 (totaal € 607,25).
Met ingang van 1 augustus 2012 is verzoekster opnieuw aangemeld bij het CVZ, omdat de premies voor de maanden februari, maart, april, mei, juni, augustus en september 2011 onbetaald waren gebleven. Dit is een betalingsachterstand van meer dan zes maandpremies, zodat de aanmelding bij het CVZ terecht is geschied.

- 5.2. De ziektekostenverzekeraar gebruikt voor correspondentie met verzoekster het bij hem bekende adres. Ook de incassogemachtigde gebruikt deze gegevens van verzoekster. Het is vervelend dat verzoekster (bepaalde) post van de ziektekostenverzekeraar en van de incassogemachtigde niet heeft ontvangen.
- 5.3. Wanneer sprake is van aanmelding bij het CVZ, worden door de ziektekostenverzekeraar geen premies meer geïncasseerd. De ziektekostenverzekeraar gaat niet over de hoogte van de bestuursrechtelijke premie, het versturen van acceptgiro's, en de incasso door het CVZ. Verzoekster dient zich hiervoor tot het CVZ te wenden.
- 5.4. Naar de stand van 28 mei 2013 staat een bedrag van € 1.204,--, exclusief kosten en rente open. Deze vordering is overgedragen aan de incassogemachtigde, zodat verzoekster genoemd bedrag aan deze is verschuldigd.
- 5.5. Verzoekster stelt dat medio 2011 telefonisch contact heeft plaatsgevonden met betrekking tot de onbetaald gebleven premies. Op 22 juni 2011 is een telefoongesprek gevoerd met de echtgenoot van verzoekster. Hem is toen medegedeeld welke premies onbetaald waren gebleven. Op 22 juli 2011 heeft de echtgenoot van verzoekster geïnformeerd naar de mogelijkheden van een betalingsregeling en hij zou daarover terugbellen. Het eerstvolgende bij de ziektekostenverzekeraar bekende telefoongesprek vond echter pas plaats op 5 juli 2012.
- 5.6. De ziektekostenverzekeraar verklaart het vervelend te vinden dat er voor verzoekster blijkbaar veel onduidelijk is over de betalingsachterstand.
- 5.7. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar verklaard dat de correspondentie niet vlekkeloos is verlopen. Dit neemt niet weg dat er achterstanden zijn geweest en dat verzoekster terecht is aangemeld bij het CVZ.
- 5.8. Nadien is door de ziektekostenverzekeraar verklaard dat naar de stand van 14 augustus 2013 niet langer sprake is van een betalingsachterstand. De dossiers bij de incassogemachtigde zijn gesloten. Verzoekster is afgemeld bij het CVZ, en vanaf 1 juli 2013 is zij de premie weer aan de ziektekostenverzekeraar verschuldigd.
6. De bevoegdheid van de commissie
- 6.1. Gelet op artikel A17 van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering (2011-2012) is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.
7. Het geschil
- 7.1. In geschil zijn de aanmelding bij het CVZ, de hoogte van de betalingsachterstand, en het in rekening brengen van (buiten)gerechtelijke kosten en rente.

8. Beoordeling van het geschil

- 8.1. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 14 augustus 2013 medegedeeld dat geen sprake (meer) is van een betalingsachterstand. De dossiers bij de incassogemachtigde zijn gesloten, en verzoekster is met ingang van 1 juli 2013 afgemeld bij het CVZ. Verzoekster heeft de commissie bij e-mailbericht van 14 september 2013 medegedeeld dat hiermee het geschil is opgelost.

9. Het bindend advies

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

Zeist, 9 oktober 2013,

Voorzitter