



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen IZZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem
Zaak : Premie, zorgkosten, betalingsachterstand, overdracht vordering aan incassogemachtigde,
afmelding Zorginstituut
Zaaknummer : 201600016
Zittingsdatum : 11 mei 2016

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

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

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

2. De verzekeringssituatie

2.1. Verzoeker is vanaf 1 januari 2012 tot heden bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de IZZ Basisverzekering, variant Natura (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1 onderdeel d Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Tot en met 31 december 2013 had verzoeker tevens voor twee andere personen de zorgverzekering afgesloten. Verder was ten behoeve van verzoeker en de door hem verzekerde personen tot 1 februari 2014 bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering IZZ Zorg voor de Zorg Extra 1 afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide 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 24 november 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker verzocht € 821,80 te betalen ter zake van premie voor de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering voor november en december 2012.
- 3.2. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoeker met ingang van 1 september 2014 aangemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut Nederland (hierna: Zorginstituut).
- 3.3. De incassogemachtigde van de zorgverzekeraar heeft verzoeker op 5 februari 2015 verzocht een bedrag van € 2.319,38, inclusief kosten en rente, te betalen.
- 3.4. De ziektekostenverzekeraar heeft op 6 juli 2015 een financieel overzicht ter zake van de polis van verzoeker opgesteld waaruit blijkt dat € 1.999,50 open staat.
- 3.5. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde standpunten gevraagd en verzocht hem af te melden bij het Zorginstituut. Bij e-mailbericht van 4 januari 2016 heeft de ziektekostenverzekeraar verzoeker verwezen naar de incassogemachtigde.
- 3.6. Bij klachtenformulier van 4 januari 2016 en brief van 18 januari 2016 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen (i) dat de door de ziektekostenverzekeraar gestelde betalingsachterstand onjuist is, en (ii) dat hij dient te worden afgemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut (hierna: het verzoek).

- 3.7. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 37,- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar 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.
- 3.8. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 9 maart 2016 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 18 maart 2016 aan verzoeker gezonden.
- 3.9. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 22 maart 2016 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 9 mei 2016 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.10. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 11 mei 2016 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord.
- 3.11. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 23 mei 2016 aanvullende informatie gezonden. Een afschrift hiervan is aan verzoeker gestuurd.
- 3.12. Verzoeker heeft de commissie bij e-mailbericht van 20 juni 2016 zijn nadere standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is aan de ziektekostenverzekeraar gezonden.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker
- 4.1. Van januari tot en met oktober 2012 verliep de betaling van de premie via de collectiviteit van de werkgever van verzoeker. Vanaf november 2012 is verzoeker zelf verantwoordelijk voor de betaling van de premie. Op 29 maart 2013 is, aan de hand van een nota van de ziektekostenverzekeraar, een bedrag van € 821,80 betaald voor de premie voor november en december 2012. De ziektekostenverzekeraar heeft deze betaling niet juist verwerkt. Zo is de betaling geboekt op diverse declaraties, en op twee termijnen in het kader van een regeling die echter met de betaling van € 821,80 was komen te vervallen. In augustus en september 2013 stuurde de ziektekostenverzekeraar betalingsherinneringen voor de premie voor november en december 2012. Correspondentie en telefoongesprekken hierover leverden niets op. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoeker in september 2014 aangemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut in verband met een achterstand in premiebetalingen. Sindsdien incasseert het Zorginstituut de premie via het salaris van verzoeker. Overigens is de premie voor september 2014 zowel aan de ziektekostenverzekeraar als aan het Zorginstituut betaald. Tevens heeft de ziektekostenverzekeraar een vordering uit handen gegeven aan zijn incassogemachtigde. In september 2015 was de premieachterstand ingelopen en had de ziektekostenverzekeraar verzoeker moeten afmelden bij het Zorginstituut. Dit is echter niet gebeurd.
- 4.2. Verzoeker heeft de ziektekostenverzekeraar diverse malen erop gewezen dat bij betalingen de acceptgirokenmerken zijn vermeld. De ziektekostenverzekeraar verwees verzoeker echter steeds naar de incassogemachtigde, die hem vervolgens weer terug verwees naar de ziektekostenverzekeraar. Verzoeker heeft de ziektekostenverzekeraar nota bene betalingsoverzichten gestuurd waarin declaratienummers, betalingsdata, betalingskenmerken van acceptgiro's en de bedragen staan vermeld. De ziektekostenverzekeraar doet hier echter niets mee en weigert verzoeker af te melden bij het Zorginstituut. De financiële administratie van de ziektekostenverzekeraar is een chaos. De kwestie is ontstaan doordat de ziektekostenverzekeraar fouten heeft gemaakt. Daarna heeft verzoeker een betalingsachterstand laten ontstaan, waaraan hij zelf geheel debet is. Die achterstand bestaat intussen niet meer. Premie en zorgkosten zijn betaald aan de hand van door de ziektekostenverzekeraar toegezonden acceptgiro's.

Doordat verzoeker nog immer is aangemeld bij het Zorginstituut, is hij maandelijks circa € 60,-- aan boete kwijt. Deze onterecht gevorderde - en betaalde - boetes dient te ziektekostenverzekeraar te vergoeden. Tevens blokkeert de ziektekostenverzekeraar de overstap naar een andere verzekeraar, en wordt geweigerd verzoeker aanvullend te verzekeren. Verzoeker is sinds 2012 hartpatiënt en ondervindt daar veel klachten van, de meest van psychische aard. Op advies van de huisarts en de behandelend cardioloog zou verzoeker een bepaalde therapie moeten volgen, maar dit is niet mogelijk omdat geen aanvullende verzekering die daarvoor dekking biedt kan worden afgesloten.

- 4.3. Ter zitting heeft verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat als bij een betaling een kenmerk is vermeld voor een bepaalde maand, de ziektekostenverzekeraar de betaling op die maand moet boeken. Inmiddels hebben weer betalingen plaatsgevonden, dus het overzicht van de ziektekostenverzekeraar is niet meer actueel. De achterstand bedraagt thans volgens verzoeker € 382,43. Er is steeds rechtstreeks aan de ziektekostenverzekeraar betaald en niet aan de incassogemachtigde.
- 4.4. Verzoeker heeft zich akkoord verklaard met de betalingsregeling. De handelwijze van de ziektekostenverzekeraar is evenwel laakbaar. De financiële administratie is niet op orde. Eigenlijk kon ook niet anders dan worden uitgaan van de berekening van verzoeker. Verzoeker voelt zich slachtoffer van zijn eigen eerlijkheid. Positief is dat de ziektekostenverzekeraar verzoeker per 1 juni 2016 heeft afgemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Verzoeker is vanaf 2012 verzekerd bij de ziektekostenverzekeraar. Ingevolge artikel 3 van de zorgverzekering is de verzekerde verplicht de premie vooruit te betalen. In de artikelen 18a, 18b en 18c Zvw is de wanbetalersregeling opgenomen. Hierin is geregeld dat bij een achterstand in de betaling van de premie voor de zorgverzekering van twee, vier en zes maanden een brief moet worden verstuurd door de zorgverzekeraar.
- 5.2. Van januari 2012 tot en met oktober 2012 verliep de premiebetaling via de collectieve verzekering van de werkgever van verzoeker. De betaling van de premie voor november en december 2012 vond plaats per acceptgiro. In 2013 geschiedde de premiebetaling via de werkgever van verzoeker. Met ingang van 1 januari 2014 staat voor de polis van verzoeker als betaalwijze 'acceptgiro' geregistreerd.
- 5.3. Verzoeker heeft een achterstand in de premie en de zorgkosten laten ontstaan. De aanvullende ziektekostenverzekering is per 1 februari 2014 beëindigd vanwege de betalingsachterstand. In 2014 hebben nauwelijks premiebetalingen plaatsgevonden. De premie voor maart, april, mei, juni, juli en augustus 2014 is pas in 2015 betaald. Op 6 oktober 2014 is een vordering overgedragen aan de incassogemachtigde, en is aldaar een dossier aangemaakt. Op het moment dat de ziektekostenverzekeraar een vordering overdraagt, ligt de financiële afhandeling in handen van de incassogemachtigde. Daarom is verzoeker hier eerder naar verwezen. Verzoeker heeft erop gewezen dat de incassogemachtigde hem weer terug heeft verwezen naar de ziektekostenverzekeraar. In het verleden heeft de ziektekostenverzekeraar wel financiële overzichten aan verzoeker gestuurd. Het is evenwel vervelend dat verzoeker geen duidelijkheid van de ziektekostenverzekeraar heeft gekregen. Naar de stand van 9 maart 2016 is sprake van een betalingsachterstand van € 913,25. Dit bedrag ziet op premie en zorgkosten. Het dossier bij de incassogemachtigde is op voornoemde datum als volgt opgebouwd. De hoofdsom bedraagt € 2.010,04, de bijkomende kosten € 364,82 en de rente € 89,47. Dit is een totaalbedrag van € 2.464,33. De ziektekostenverzekeraar heeft € 1.096,79 ontvangen, waardoor een bij de incassogemachtigde openstaand bedrag van € 1.367,54 resteert.

- 5.4. De ziektekostenverzekeraar heeft de brieven als bedoeld in de artikelen 18a, 18b en 18c Zvw gestuurd aan verzoeker. In deze brieven is hij erop gewezen dat bij een premieachterstand van zes maanden de premie-inning zal worden uitgevoerd door het Zorginstituut. Tevens is verzoeker gewezen op de mogelijkheid van een betalingsregeling. Verzoeker is met ingang van 1 september 2014 aangemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut, omdat sprake was van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van ten minste zes maanden. Uit het overgelegde financiële overzicht van 2 maart 2016 blijkt dat op het moment van aanmelding bij het Zorginstituut, de premie voor januari, maart, april, mei, juni, juli en augustus 2014 open stond.
- 5.5. Verzoeker stelt dat hij op 29 maart 2013 de premie voor november en december 2012 heeft betaald. Als gezegd, verliep de premiebetaling van januari tot en met oktober 2012 via de collectieve verzekering van de werkgever van verzoeker. De ziektekostenverzekeraar heeft de betreffende betaling daarom niet op premie geboekt, maar op zorgkosten. Voor de premie voor november en december 2012 zijn herinneringen aan verzoeker gestuurd terwijl hij deze al had betaald. Voorts heeft verzoeker gewezen op het bedrag van € 854,47 in het financiële overzicht. Dit bedrag betreft volgens hem de betaling van de premie voor november en december 2012 en een zorgkostenpost van € 32,67. De ziektekostenverzekeraar heeft op 24 november 2012 een acceptgiro met daarop een bedrag van € 821,80 voor de premie tot en met 31 december 2012 verstuurd. Verzoeker heeft deze betaling pas op 29 maart 2013 uitgevoerd. De ziektekostenverzekeraar heeft de betaling daarom niet geheel geboekt op de premie voor november en december 2012. Daarnaast is van deze betaling een bedrag van € 277,44 teruggestort aan verzoeker. Het voorgaande heeft geen invloed gehad op de aanmelding bij het Zorginstituut omdat deze aanmelding samenhangt met de premieachterstand uit 2014.
- 5.6. Ter zitting heeft de ziektekostenverzekeraar zijn standpunt herhaald.
- 5.7. De ziektekostenverzekeraar heeft nadien het volgende verklaard. De betalingsachterstand van verzoeker bedraagt naar de stand van 23 mei 2016 € 476,83. Volgens verzoeker bedraagt de achterstand echter € 382,43. Er is een verschil van € 85,40. Besloten is de achterstand met dit verschil te verlagen. Zodoende wordt thans uitgegaan van de achterstand van € 382,43. Het dossier bij de incassogemachtigde wordt gesloten, zodat verzoeker geen bijkomende kosten meer is verschuldigd. Verzoeker zal de achterstand van € 382,43 in vijf maandelijkse termijnen van € 76,49 betalen, waarbij hij gebruik zal maken van een acceptgiro. Gelet op de totstandkoming van deze betalingsregeling, is de ziektekostenverzekeraar overgegaan tot afmelding van verzoeker bij het Zorginstituut met ingang van 1 juni 2016.
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 zijn de hoogte van de betalingsachterstand, alsmede de weigering van de ziektekostenverzekeraar om verzoeker af te melden als wanbetaler bij het Zorginstituut.
8. Beoordeling van het geschil
- 8.1. Partijen hebben na de hoorzitting overeenstemming bereikt over de hoogte van de betalingsachterstand; deze bedraagt € 382,43. Verzoeker zal deze achterstand in vijf maandelijkse termijnen van € 76,49 - per acceptgiro - aan de ziektekostenverzekeraar voldoen. Voorts is het dossier bij de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar gesloten, zodat verzoeker geen bijkomende kosten is verschuldigd. Tot slot is verzoeker per 1 juni 2016 afgemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut. Met het voorgaande resteren geen geschilpunten meer tussen partijen.



9. Het bindend advies



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



Zeist, 6 juli 2016,



A.I.M. van Mierlo

