



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen Menzis Zorgverzekeraar N.V. en Menzis N.V., beide te Wageningen
Zaak : Premie, hoogte betalingsachterstand
Zaaknummer : 201702149
Zittingsdatum : 26 september 2018

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2017 en 2018, paragraaf 3.3 Zvw, voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2017 en 2018, en art. 6:43 BW)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen


- 1) Menzis Zorgverzekeraar N.V. te Wageningen, en
 - 2) Menzis N.V. te Wageningen,
- hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.


2. De verzekeringssituatie


- 2.1. Verzoekster is tot op heden bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering Menzis Basis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen AV Den Haag en Verzekering Eigen Risico afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Alle hiervoor genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 in samenhang met artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding


- 3.1. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoekster bij brieven van verschillende data medegedeeld dat sprake is van een betalingsachterstand.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. De ziektekostenverzekeraar heeft op 10 november 2017 aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.3. Bij brief van 14 maart 2018 heeft de Ombudsman Zorgverzekeringen aan verzoekster medegedeeld geen ruimte te zien voor bemiddeling.
- 3.4. Bij e-mailbericht van 7 juni 2018 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat (i) geen sprake is van een betalingsachterstand, en (ii) de ziektekostenverzekeraar gehouden is haar een schadevergoeding te betalen (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 15 augustus 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 16 augustus 2018 aan verzoekster gezonden.


 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 22 augustus 2018 telefonisch medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 10 september 2018 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord. Nadien heeft verzoekster de commissie telefonisch medegedeeld telefonisch en te willen worden gehoord. Daarnaast heeft de ziektekostenverzekeraar de commissie schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord.


 3.8. De commissie heeft besloten dat de hoorzitting overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, negende lid, van het toepasselijke reglement plaatsvindt ten overstaan van één commissielid. Voorts heeft zij besloten dat de onderhavige zaak enkelvoudig wordt afgedaan.

 3.9. De ziektekostenverzekeraar is op 26 september 2018 in persoon gehoord. Verzoekster heeft telefonisch aan de hoorzitting deelgenomen.


4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster


 4.1. Tot verzoeksters ontsteltenis blijft de ziektekostenverzekeraar zich op het standpunt stellen dat een betalingsachterstand bestaat. Hiervan kan volgens verzoekster onmogelijk sprake zijn, aangezien zij haar betalingen aan de ziektekostenverzekeraar heeft gecontroleerd en tot de conclusie is gekomen dat per saldo alle verschuldigde bedragen zijn voldaan. Dat onduidelijkheid bestaat over de betalingen is niet verwonderlijk, aangezien verzoekster op enig moment een betaling teruggestort heeft gekregen. Kort daarna heeft verzoekster echter twee keer betaald. Teneinde duidelijkheid te krijgen, heeft verzoekster een aantal keren telefonisch contact gehad met verschillende medewerkers van de ziektekostenverzekeraar, maar de gewenste duidelijkheid is tot op heden niet gekomen.

 4.2. Ter zitting heeft verzoekster haar standpunt herhaald en ter aanvulling aangevoerd dat er ook één betaling is geweest die niet voorkomt op het door de ziektekostenverzekeraar overgelegde overzicht. Indien deze betaling in mindering wordt gebracht is geen sprake meer van een openstaande vordering.

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

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

 5.1. De ziektekostenverzekeraar stelt dat verzoekster de premie en andere aan hem verschuldigde bedragen niet altijd tijdig, zoals de polisvoorwaarden bepalen, heeft voldaan. Wel vermeldt verzoekster bij haar betalingen waar deze volgens haar op moeten worden geboekt. Volgens verzoekster is geen sprake van een openstaande vordering en ter onderbouwing van haar stelling heeft zij verschillende betalingsbewijzen gestuurd. Naar aanleiding hiervan heeft de ziektekostenverzekeraar de betaling van 26 oktober 2017 gecorrigeerd, omdat deze was geboekt op een andere maand dan september 2017, de maand die door verzoekster bij de betaling was vermeld.

 5.2. Anders dan verzoekster stelt, meent de ziektekostenverzekeraar dat wel sprake is (geweest) van een betalingsachterstand. Dit komt doordat verzoekster bij haar betaling van 26 juli 2017 het kenmerk van de premie voor de maand juni 2017 vermeldde terwijl zij de premie voor deze maand al op 21 juni 2018 had betaald. Om die reden is de betaling van 26 juli 2017 teruggestort. Daarnaast heeft verzoekster de automatische incasso voor de premie van 28 februari 2017 gestorneerd. Als gevolg van het voorgaande is een betalingsachterstand ontstaan die de ziektekostenverzekeraar uiteindelijk heeft overgedragen aan zijn incassogemachtigde. Op 31 juli 2018 heeft verzoekster de openstaande vordering aan deze incassogemachtigde voldaan, waarna het dossier aldaar op 1 augustus 2018 is gesloten.

- 5.3. Volgens de ziektekostenverzekeraar bedraagt de bij hem aanwezige betalingsachterstand over de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 augustus 2018 – naar de stand van 8 augustus 2018 – € 156,60, exclusief rente en incassokosten. Genoemd bedrag heeft betrekking op de nog openstaande premies voor de maanden juli (deels) en augustus 2018.
- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar toegelicht dat de betaling die verzoekster bedoeld die moet worden gecorrigeerd waarschijnlijk een betaling is die zij heeft gedaan voor een familielid. Dit laatste leidt de ziektekostenverzekeraar af uit het feit dat bij de betaling een kenmerk van dit familielid is vermeld.
- 5.5. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het onderhavige verzoek dient te worden afgewezen.
6. De bevoegdheid van de commissie
- 6.1. Gelet op artikel A17 van de zorgverzekering en 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. In geschil zijn (i) het bestaan en de hoogte van de betalingsachterstand, en (ii) de door verzoekster gevorderde schadevergoeding.
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 A12 van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering (2017-2018) is de verzekeringnemer de premie bij vooruitbetaling verschuldigd.
- 8.3. Artikel 16 Zvw regelt in welke gevallen voor de zorgverzekering geen premie verschuldigd is, en luidt, voor zover hier van belang:

“Artikel 16

1. *Krachtens de zorgverzekering is de verzekeringnemer premie verschuldigd.*
2. *In afwijking van artikel 925 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en van het eerste lid:
 - a. is geen premie verschuldigd tot de eerste dag van de kalendermaand volgende op de kalendermaand waarin een verzekerde de leeftijd van achttien jaren heeft bereikt;
 - b. is geen premie verschuldigd over de periode, bedoeld in artikel 18d, eerste lid.”*

- 8.4. De toerekening van betalingen is geregeld in artikel 6:43 BW. Dit artikel luidt als volgt:

“Artikel 6:43

1. *Verricht de schuldenaar een betaling die zou kunnen worden toegerekend op twee of meer verbintenissen jegens een zelfde schuldeiser, dan geschiedt de toerekening op de verbintenis welke de schuldenaar bij de betaling aanwijst.*
2. *Bij gebreke van zodanige aanwijzing geschiedt de toerekening in de eerste plaats op de opeisbare verbintenissen. Zijn er ook dan nog meer verbintenissen waarop de toerekening zou kunnen plaatsvinden, dan geschiedt deze in de eerste plaats op de meest bezwarende en zijn de*

verbintenissen even bezwarend, op de oudste. Zijn de verbintenissen bovendien even oud, dan geschiedt de toerekening naar evenredigheid.”

9. Beoordeling van het geschil

Hoogte betalingsachterstand

- 9.1. Door de ziektekostenverzekeraar is een financieel overzicht naar de stand van 8 augustus 2018 overgelegd. Uit dit overzicht blijkt dat door verzoekster met betrekking tot de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 augustus 2018 niet alle verschuldigde bedragen zijn betaald en dat per saldo nog een bedrag openstaat van € 156,60, exclusief rente en incassokosten. Genoemd bedrag heeft betrekking op de nog - gedeeltelijk - openstaande premies voor de maanden juli 2018 (€ 1,50) en augustus 2018 (€ 155,10).
- 9.2. Verzoekster heeft het door de ziektekostenverzekeraar genoemde openstaande bedrag bestreden en aangevoerd dat zij steeds alle verschuldigde bedragen heeft voldaan zodat geen sprake kan zijn van een betalingsachterstand. Ter onderbouwing van haar stelling heeft verzoekster meerdere betalingsbewijzen overgelegd. Met betrekking tot deze betalingsbewijzen geldt dat verzoekster bij haar betalingen vermeldt waarop deze dienen te worden geboekt. Op grond van artikel 6:43 BW is de ziektekostenverzekeraar gehouden betalingen te boeken volgens de omschrijving die door de schuldenaar, in dit geval verzoekster, is meegegeven. In dit verband is door de ziektekostenverzekeraar gesteld dat hij de betaling van verzoekster van 26 oktober 2017 heeft gecorrigeerd, omdat deze betaling niet conform het gebruikte betalingskenmerk was geboekt op de premie voor de maand september 2017. Daarnaast heeft de ziektekostenverzekeraar aangevoerd dat hij de op 26 juli 2017 door verzoekster gedane betaling heeft teruggestort, omdat deze was voorzien van het kenmerk 'premie juni 2017'. Aangezien verzoekster de premie voor deze maand al op 21 juni 2017 had voldaan, is het betreffende bedrag aan haar terugbetaald. Tot slot heeft de ziektekostenverzekeraar ter zitting verklaard dat hij een door verzoekster gedane betaling heeft geboekt op de polis van een familielid van verzoekster omdat bij deze betaling het kenmerk van dit familielid was vermeld. De commissie kan de handelwijze van de ziektekostenverzekeraar, gelet op het bepaalde in artikel 6:43 BW, volgen.
- 9.3. Met betrekking tot de overige door verzoekster overgelegde betalingsbewijzen geldt dat door de ziektekostenverzekeraar is gesteld dat verzoekster de automatische incasso van 28 februari 2017 heeft gestorneerd. Aangezien verzoekster deze stelling niet gemotiveerd heeft bestreden, kan dit betalingsbewijs niet ertoe leiden dat de vordering moet worden verlaagd. Verder constateert de commissie dat alle andere betalingen waar verzoekster betalingsbewijzen van heeft overgelegd, voorkomen op het financiële overzicht van de ziektekostenverzekeraar van 8 augustus 2018. Aangezien verzoekster daarnaast niet aannemelijk heeft gemaakt dat meer of andere betalingen zijn gedaan, is de commissie van oordeel dat dit financiële overzicht als juist heeft te gelden en dat de betalingsachterstand over de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 augustus 2018 naar de stand van 8 augustus 2018 totaal € 156,60, exclusief rente en incassokosten, bedraagt.

Schadevergoeding

- 9.4. Aangezien het verzoek van verzoekster met betrekking tot het bestaan en de hoogte van de betalingsachterstand dient te worden afgewezen, bestaat geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding, waarbij de commissie nog opmerkt dat verzoekster haar vordering ter zake niet heeft gespecificeerd en gesubstantieerd, hetgeen tevens grond vormt deze af te wijzen.

Conclusie

- 9.5. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.



10. Het bindend advies



10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 10 oktober 2018,



J.A.M. Strens-Meulemeester

