



SKGZ



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen Menzis Zorgverzekeraar N.V. en Menzis N.V., beide te Wageningen
Zaak : Premie, hoogte betalingsachterstand, overdracht incassogemachtigde
Zaaknummer : 201501821
Zittingsdatum : 10 februari 2016

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

(Voorwaarden zorgverzekering 2011-2015, paragraaf 3.3 Zvw, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2011-2015)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

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. Verzoeker 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 tot en met 31 december 2014 ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen ExtraVerzorgd 1 en TandVerzorgd 1, en van 1 januari 2015 tot en met heden de aanvullende ziektekostenverzekeringen ExtraVerzorgd 1 en TandVerzorgd 250 afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). De 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 verzoeker medegedeeld dat sprake is van een betalingsachterstand.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. Bij brieven van verschillende data heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker 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 28 oktober 2015 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de betalingsachterstand correct te berekenen en dat hij dient terug te komen op de beslissing tot overdracht van de ontstane vordering(en) aan de incassogemachtigde (hierna: het verzoek).
- 3.5. 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.



3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 29 december 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 4 januari 2016 aan verzoeker gezonden.



3.7. Verzoeker heeft op 14 januari 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. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar hebben op respectievelijk 14 en 20 januari 2016 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.



3.9. De commissie heeft besloten dat de hoorzitting overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, lid 9 van het toepasselijke reglement plaatsvindt ten overstaan van één commissielid. Voorts heeft zij besloten dat de onderhavige zaak enkelvoudig wordt afgedaan.



3.10. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 10 februari 2016 telefonisch gehoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker



4.1. Volgens verzoeker stelt de ziektekostenverzekeraar zich ten onrechte op het standpunt dat sprake is van een betalingsachterstand van ruim € 900,--. Hiertoe voert verzoeker aan dat hij een deel van de betalingsachterstand heeft voldaan via betalingsregelingen, die echter door de ziektekostenverzekeraar zijn beëindigd. Hetgeen werd betaald, heeft hij nooit retour ontvangen. Kennelijk zijn de betalingen door de ziektekostenverzekeraar of door een voor verzoeker onbekende derde partij "verduisterd". Ook ontbreekt de betaling van de premie voor de maand mei 2014.



4.2. Ondanks het feit dat verzoeker verschillende keren de ziektekostenverzekeraar heeft verzocht een duidelijk financieel overzicht over te leggen, heeft deze dit nagelaten. Bovendien heeft de ziektekostenverzekeraar ten onrechte een of meer vorderingen overgedragen aan zijn incassogemachtigde, met als gevolg extra kosten voor verzoeker.



4.3. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat hij zesmaal een bedrag van € 33,99 heeft betaald aan de ziektekostenverzekeraar, maar deze komen niet voor op het overgelegde financiële overzicht. Verzoeker meent dat de totale achterstand hooguit € 270,-- kan bedragen.



4.4. Verzoeker 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 vast dat verzoeker de verschuldigde premie en vorderingen ter zake van het verplicht eigen risico niet steeds heeft voldaan. Als gevolg hiervan is een betalingsachterstand ontstaan. Om de ontstane betalingsachterstand te incasseren, heeft de ziektekostenverzekeraar verschillende vorderingen overgedragen aan zijn incassogemachtigde.



5.2. Verzoeker stelt dat hij totaal € 275,40 teveel heeft betaald en dat de ziektekostenverzekeraar dit bedrag niet heeft betrokken in zijn berekening. In reactie op deze stelling merkt de ziektekostenverzekeraar op dat verzoeker zowel met de ziektekostenverzekeraar als diens incassogemachtigde betalingsregelingen heeft afgesproken. Een aantal van deze betalingsregelingen is verzoeker nagekomen. Andere regelingen zijn echter voortijdig beëindigd omdat niet tijdig werd betaald. Alle door verzoeker overgelegde betalingsbewijzen heeft de ziektekostenverzekeraar verwerkt en deze komen voor op de financiële overzichten die zijn overgelegd.



5.3. Over de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015 staat – naar de stand van 29 december 2015 – nog een bedrag open ter hoogte van € 993,08, exclusief rente en incassokosten. Een deel van deze vordering (totaal € 547,73) heeft de ziektekostenverzekeraar overdragen aan zijn incassogemachtigde.

5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar toegelicht dat verzoeker een betalingsregeling had afgesproken voor openstaande premies voor februari, maart en april 2014. Hierop is door verzoeker zes keer € 33,99 betaald. Deze betalingen zijn in mindering gebracht op de openstaande premie voor februari, en vervolgens voor maart en april 2014.

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 het bestaan en de hoogte van de betalingsachterstand, en de overdracht van één of meer vorderingen aan de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar.

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 (2011) is de verzekeringnemer de premie bij vooruitbetaling verschuldigd. Eenzelfde regeling is opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden van de zorgverzekering voor de kalenderjaren 2012 tot en met 2015.

8.3. Artikel A13 regelt de gevolgen van niet-tijdige betaling en luidt, voor zover hier van belang:

"A13 Wat er gebeurt als u de premie niet betaalt

A13.1 Basisverzekering en aanvullende verzekering

1. Menzis stuurt u een aanmaning. Als u binnen 14 dagen alsnog de premie betaalt, blijft dit verder zonder gevolg.

2. Betaalt u niet binnen 14 dagen na deze aanmaning dan heeft dat de volgende gevolgen:

- Menzis kan de dekking van alle verzekeringen schorsen. U krijgt dan geen vergoeding meer vanaf het begin van de periode waarop de niet door u betaalde premie betrekking heeft.

- U blijft verplicht de premie te voldoen.

- Betalingskortingen vervallen.

- U moet de incassokosten betalen, wegens de extra werkzaamheden van Menzis, zoals het sturen van een acceptgiro en de aanmaningen, en wegens de werkzaamheden van de deurwaarder.

- U moet wettelijke rente betalen over de totale vordering.

3. Als Menzis de premie, incassokosten en de wettelijke rente heeft ontvangen, wordt de dekking de dag na ontvangst van de betaling weer van kracht. Kosten die zijn gemaakt tijdens de schorsing krijgt u niet vergoed. Ook niet als u van Menzis toestemming had voor een behandeling of verstrekking.

4. Als u, zelfs na aanmaning, de premie niet betaalt, kan Menzis de verzekeringen van alle verzekerden beëindigen.

5. *Menzis kan het sturen van een aanmaning en het innen van een vordering overdragen aan een incassopartner.*

Mocht de vordering zijn overgedragen aan een incassopartner, dan kan Menzis ook nieuwe openstaande vorderingen overdragen zonder dat u hiervoor een aanmaning heeft ontvangen. (...)"

- 8.4. Artikel 16 Zvw regelt in welke gevallen voor de zorgverzekering geen premie verschuldigd is, en luidt als volgt:

"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."*

9. Beoordeling van het geschil

Overdracht incassogemachtigde

- 9.1. De commissie maakt uit het door de ziektekostenverzekeraar overgelegde financiële overzicht van 29 december 2015 op dat verzoeker de verschuldigde maandpremies niet bij vooruitbetaling betaalt, hoewel hij daartoe op grond van de polisvoorwaarden wél verplicht is. Wanneer de premie niet (tijdig) wordt voldaan, is deze direct en volledig opeisbaar en staat het de ziektekostenverzekeraar in beginsel vrij – binnen de door de verzekeringsvoorwaarden en de wet- en regelgeving gestelde kaders – de ontstane vordering over te dragen aan een incassogemachtigde met als gevolg bijkomende (buitengerechtelijke) kosten en rente. De commissie concludeert dat onder de gegeven omstandigheden de ziektekostenverzekeraar zijn premievordering aan zijn incassogemachtigde kon overdragen. Voor de vordering ter zake van het verplicht eigen risico geldt hetzelfde. De door de overdracht ontstane incassokosten en opgekomen rente zijn hierbij voor rekening van verzoeker.

Hoogte betalingsachterstand

- 9.2. Uit eerdergenoemd overzicht blijkt voorts dat door verzoeker met betrekking tot de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015 niet alle verschuldigde bedragen zijn betaald en dat per saldo nog een bedrag openstaat van € 993,08, exclusief rente en incassokosten. Daartoe door de commissie in de gelegenheid gesteld, heeft verzoeker niet aannemelijk gemaakt dat de verschuldigde bedragen over genoemd tijdvak wél steeds tijdig en volledig zijn betaald. Dat meer of andere betalingen zijn gedaan dan die welke uit het financiële overzicht van 29 december 2015 blijken, is in de procedure niet gebleken. Alle door verzoeker overgelegde betalingsbewijzen, voor zover deze betrekking hebben op vorderingen van de ziektekostenverzekeraar, betreffen betalingen die reeds voorkomen in het financieel overzicht van 16 december 2015. Hetzelfde geldt voor de door verzoeker genoemde betalingen van zes keer € 33,99. Deze betalingen zijn immers in mindering gebracht op de openstaande premie voor februari, maart en april 2014.
- 9.3. Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat het betalingsoverzicht van 29 december 2015 als juist heeft te gelden en dat de betalingsachterstand met betrekking tot de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015 naar de stand van 29 december 2015 totaal € 993,08, exclusief rente en incassokosten, bedraagt.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 2 maart 2016,

J.A.M. Strens-Meulemeester