

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B tegen C te D
Zaak : Premie, betalingsachterstand, aanmelding CVZ, stabilisatieovereenkomst, betalingsregeling
Zaaknummer : 2012.00734
Zittingsdatum : 15 augustus 2012

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D, hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Verzoekster is tot op heden bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering ZorgVerzorgd (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 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Bij brief van 13 december 2011 heeft de zorgverzekeraar verzoekster medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van vier of meer maanden.
- 3.2. Bij brief van 16 februari 2012 heeft de zorgverzekeraar 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 (CVZ).
- 3.3. Verzoekster heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging van voormeld standpunt gevraagd. Bij brieven van 23 februari 2012, 28 februari 2012, 1 maart 2012, 6 maart 2012 en 9 maart 2012 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.4. Bij aanmeldingsformulier van 13 maart 2012 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de zorgverzekeraar gehouden is de in overweging 3.2 bedoelde brief in te trekken en haar af te melden bij het CVZ (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 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.
- 3.6. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 31 mei 2012 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 19 juni 2012 aan verzoekster gezonden.

- 3.7. Verzoekster is in de gelegenheid gesteld te reageren op de in overweging 3.6 bedoelde standpunt van de zorgverzekeraar. Van de geboden mogelijkheid heeft verzoekster geen gebruik gemaakt.
- 3.8. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 29 juni 2012 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De zorgverzekeraar heeft op 30 juli 2012 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.9. Verzoekster en de zorgverzekeraar zijn op 15 augustus 2012 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord.
- 3.10. In het kader van de hoorzitting heeft de commissie verzoekster en de zorgverzekeraar verzocht in overleg te treden over een betalingsregeling en (eventuele) afmelding bij het CVZ. Verzoekster en de zorgverzekeraar hebben in dit verband telefonisch contact gehad. De zorgverzekeraar heeft verzoekster bij brief van 22 augustus 2012 een bevestiging gezonden van de bij die gelegenheid afgesproken betalingsregeling en de toezegging dat verzoekster zal worden afgemeld bij het CVZ indien deze regeling goed wordt nagekomen. Verzoekster heeft bij brief van 28 augustus 2012, gericht aan de zorgverzekeraar, verklaard akkoord te gaan. De commissie heeft van partijen afschriften van deze brieven ontvangen.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster zit in de schuldsanering; er is een stabilisatieovereenkomst opgesteld. De zorgverzekeraar heeft haar ten onrechte aangemeld bij het CVZ, aangezien in maart 2011 een betalingsregeling is getroffen voor de achterstand. Volgens de zorgverzekeraar zijn ruim acht maandpremies niet voldaan, maar dit is onjuist. Verzoekster heeft alle maandpremies vanaf maart 2011 betaald. De zorgverzekeraar heeft haar betalingen aan andere posten toegerekend dan waarvoor deze waren bestemd.
- 4.2. Verzoekster heeft in februari 2011 contact gehad met de ziektekostenverzekeraar. Bij die gelegenheid heeft zij verklaard dat zij niet aan haar betalingsverplichting kon voldoen. Desgevraagd heeft zij de zorgverzekeraar haar stabilisatieovereenkomst gezonden. Bij brief van 2 maart 2011 heeft de zorgverzekeraar de overeengekomen betalingsregeling, die zes termijnen van € 75,- en één termijn van € 78,93 (opgesplitst in € 39,50 en € 39,43) behelst, bevestigd. In mei 2011 ontving verzoekster een acceptgiro voor het voldoen van de eerste termijn. Deze bedroeg € 39,43, en hierbij stond "termijn 5 van 5" vermeld. Verzoekster heeft dit bedrag voldaan. De zorgverzekeraar heeft dit bedrag echter verrekend met de premie voor september 2011.
- 4.3. Op 28 februari 2012 is verzoekster een betalingsregeling aangeboden voor de vordering van € 274,81. De betalingsregeling bestond uit zes termijnen van € 45,80. Hierdoor zou een overdracht aan de incassogemachtigde worden voorkomen. Op 29 februari 2012 is verzoekster hiermee akkoord gegaan. Zij ontving echter op 13 maart 2012 een brief van de incassogemachtigde.

- 4.4. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat bij al haar betalingen het betalingskenmerk zoals vermeld op de acceptgiro werd overgenomen. Er hebben geen storneringen plaatsgevonden.
- Verzoekster brengt verder in dat sprake is geweest van meerdere betalingsregelingen. Na het voldoen van de eerste termijn van de in maart 2011 overeengekomen betalingsregeling, volgden brieven over openstaande premies en de aanmelding bij het CVZ. Het lijkt erop of de betaalde reguliere premies zijn afgeboekt op de oudst openstaande bedragen. De gehele betalingsachterstand bedraagt thans ongeveer € 900,--. Volgend jaar eindigt de schuldsanering. Aangezien het gaat om een minnelijke schuldenregeling, kan verzoekster vrij over haar geld beschikken. Verzoekster betaalt nu ruim € 150,-- per maand aan het CVZ, en circa € 58,-- aan de zorgverzekeraar om de achterstand in te lopen. Het is haar duidelijk dat moet worden betaald. Bij brief van 27 augustus 2012 heeft verzoekster verklaard akkoord te gaan met een betalingsregeling voor de gehele betalingsachterstand, en afmelding bij het CVZ na het voldoen van de eerste twee termijnen.

5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar

- 5.1. Bij verzoekster zijn verschillende keren betalingsachterstanden ontstaan. In onderhavige kwestie lijkt een misverstand te zijn gerezen over een sommatie van 2 november 2010 om de verschuldigde premies te voldoen. Eerder, op 21 oktober 2010, was haar namelijk een brief gezonden met de melding dat de premies voor de maanden september en oktober 2010 nog moesten worden voldaan. De sommatie noemt de notadatum van beide maanden, die is gelegen aan het eind van de maanden augustus en september 2010. Verzoekster was daarom van mening dat de administratie van de ziektekostenverzekeraar niet klopt, waarna meerdere achterstanden werden overgedragen aan de incassogemachtigde.
- 5.2. De betalingsachterstand bedraagt naar de stand van 31 mei 2012 € 923,98. Dit bedrag bestaat uit premie en het eigen risico 2011. Op het moment van aanmelding bij het CVZ was derhalve sprake van een achterstand in de betaling van de premie voor de zorgverzekering van ten minste zes maanden. Pas na betaling van de gehele achterstand wordt verzoekster afgemeld bij het CVZ.
- 5.3. De op 3 maart 2011 overeengekomen betalingsregeling gold voor de premie voor de maanden november en december 2010. Op 21 maart 2011 nam de schuldhelpverlener van verzoekster contact op met de zorgverzekeraar, en is een periode van acht maanden in acht genomen (stabilisatie) waarbinnen verzoekster een oplossing moest zien te vinden voor haar schulden. Op dat moment gold de betalingsregeling niet meer, terwijl na die acht maanden zonder oplossing dan wel betaling, de oude schuld nog wel resteerde en voldaan diende te worden. Aan verzoekster werd daarom ook in december 2011 een viermaandswaarschuwing gezonden.
- 5.4. Eind februari 2012 is een nieuwe betalingsregeling voorgesteld voor de overige openstaande maandpremies, echter is hiervoor nooit een akkoord gegeven. De zorgverzekeraar heeft de incassogemachtigde verzocht het in de tussentijd overgedragen dossier 11102061 voor de maanden september, oktober en november 2011 te sluiten. Hierna is op 4 mei 2012 aan verzoekster bevestigd dat akkoord is gegaan met een betalingsregeling. Deze betalingsregeling wordt door haar echter niet nagekomen en het incassotraject ligt nu stil in afwachting van de procedure bij de commissie.

- 5.5. Naast voornoemde betalingsregelingen diende verzoekster de lopende maandpremies te voldoen. Een en ander is ook vermeld in de brief die is gezonden naar de schuldhulpverlener. Tijdens een stabilisatieovereenkomst beheert de schuldhulpverlener het inkomen. De lopende premies zouden moeten zijn ingehouden op het inkomen van verzoekster en worden afgedragen aan de zorgverzekeraar. De schuldhulpverlener heeft echter geen enkele betaling uitgevoerd. Verzoekster heeft zelf wel enkele betalingen uitgevoerd en deze zijn verrekend. Het probleem ligt derhalve bij de schuldhulpverlener. Deze heeft geen juiste uitvoering gegeven aan de stabilisatieovereenkomst van verzoekster.
- 5.6. Ter zitting is door de zorgverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat de maanden november en december 2009 buiten beeld zijn gebleven. Daarnaast staan september, oktober en november 2011 nog open. In 2011 is een betalingsregeling getroffen voor de maanden november en december 2010. Er is geen sprake van een betalingsregeling voor de andere, nog openstaande maandpremies. Dossier 1110261 bij de incassogemachtigde is inmiddels gesloten, zodat deze overdracht niet meer speelt in onderhavige kwestie.
De zorgverzekeraar brengt voorts in dat verzoekster meerdere malen zonder kenmerk heeft betaald, zodat deze betalingen zijn afgeboekt van de oudst openstaande schuld. Verzoekster is de betalingsregeling niet nagekomen, en omdat zij een premieachterstand had van zes maanden, is zij aangemeld bij het CVZ.
- 5.7. De zorgverzekeraar heeft verzoekster, in vervolg op de behandeling ter zitting, een betalingsregeling voorgesteld voor de – actuele – betalingsachterstand van € 692,74. Verzoekster dient in september 2012 € 100,-- te betalen, en in oktober 2012 € 89,50. Indien zij hieraan voldoet zal zij worden afgemeld bij het CVZ, zodat zij vanaf 1 oktober 2012 niet langer de bestuursrechtelijke premie is verschuldigd. Daarna dient verzoekster maandelijks tijdig € 50,-- te betalen om de resterende betalingsachterstand in te lossen.
6. De bevoegdheid van de commissie
- 6.1. Gelet op artikel A17 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. Het bestaan van de onder 2.1 omschreven verzekeringsrelatie, het verschuldigd zijn van de premie voor de afgesloten verzekering, en de hoogte van de periodiek verschuldigde premie voor deze verzekering zijn niet in geschil.
In geschil zijn de hoogte van de betalingsachterstand en de aanmelding bij het CVZ.
8. Beoordeling van het geschil
- 8.1. Partijen hebben overeenstemming bereikt over de hoogte van de – actuele – betalingsachterstand, te weten € 692,74. De zorgverzekeraar heeft een voorstel voor een betalingsregeling gedaan. Verzoekster dient in september 2012 € 100,-- te voldoen, en in oktober 2012 € 89,50. Indien verzoekster genoemde bedragen tijdig voldoet, zal zij worden afgemeld bij het CVZ, zodat zij vanaf 1 november 2012 niet langer de bestuursrechtelijke premie is verschuldigd. Met ingang van november 2012 dient verzoekster naast de overeenkomen premie – tijdig – maandelijks € 50,-- te voldoen om

de resterende betalingsachterstand in te lossen. Verzoekster is op 28 augustus 2012 akkoord gegaan met dit voorstel.

9. Het bindend advies

- 9.1. De commissie stelt vast dat door partijen overeenstemming is bereikt over de hoogte van de actuele betalingsachterstand, het voldoen hiervan in termijnen, en de afmelding bij het CVZ met ingang van 1 november 2012. Ten aanzien van de betalingsachterstand van € 692,74 geldt een betalingsregeling van € 100,-- voor de eerste maand, € 89,50 voor de tweede maand, en € 50,-- voor de daarop volgende maanden. Verzoekster dient de eerste twee termijnen van de betalingsregeling te voldoen, waarna zij zal worden afgemeld bij het CVZ. Verzoekster dient deze maandtermijnen – en daarnaast de opkomende maandpremies – tijdig te voldoen.

Zeist, 12 september 2012,

Voorzitter