



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B, tegen Zilveren Kruis Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht en Achmea
Zorgverzekeringen N.V. te Zeist

Zaak : Premie, betalingsachterstand, beëindiging aanvullende ziektekostenverzekering, overdracht
vordering aan incassogemachtigde

Zaaknummer : 201402742

Zittingsdatum : 17 juni 2015

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

De heer A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

- 1) Zilveren Kruis Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht, en
 - 2) Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist,
- 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 Beter Af Polis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Tevens heeft verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar ten behoeve van één ander persoon een zorgverzekering afgesloten. Verder was ten behoeve van verzoeker - en de door hem bij de ziektekostenverzekeraar verzekerde persoon - tot 1 augustus 2014 bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering Beter Af Tandarts Polis 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 12 april 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker een betalingsherinnering gezonden voor een bedrag van € 206,26 ter zake van de premie voor de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering van april 2014, en "toeslag betaalwijze".
- 3.2. Bij brief van 3 mei 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker een betalingsherinnering gezonden voor een bedrag van € 422,52 ter zake van de premie voor de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering voor april en mei 2014, incassokosten en "toeslag betaalwijze".
- 3.3. Bij brief van 26 mei 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker en de door hem verzekerde persoon medegedeeld dat sprake is van een achterstand in de premiebetaling voor de zorgverzekering van ten minste twee maanden.
- 3.4. Bij brief van 7 juni 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker een betalingsherinnering gezonden voor een bedrag van € 437,52 ter zake van de premie voor de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering voor april en mei 2014, incassokosten en "toeslag betaalwijze".
- 3.5. Bij brief van 11 juli 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanvullende ziektekostenverzekering wordt beëindigd met ingang van de eerste dag van de volgende maand.

- 3.6. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde standpunten gevraagd. Bij e-mailbericht van 24 oktober 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunten te handhaven.
- 3.7. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.8. Bij brief van 6 januari 2015 en e-mailbericht van 12 januari 2015 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat (i) de ziektekostenverzekeraar ten onrechte is overgegaan tot beëindiging van de aanvullende ziektekostenverzekering, (ii) dat de gestelde betalingsachterstand onjuist is, en (iii) dat de vordering ten onrechte is overgedragen aan de incassogemachtigde (hierna: het verzoek).
- 3.9. 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.
- 3.10. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 24 maart 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 2 april 2015 aan verzoeker gezonden.
- 3.11. Verzoeker heeft bij ongedateerde brief, door de commissie ontvangen op 16 april 2015, gereageerd op het onder 3.10 bedoelde standpunt van de ziektekostenverzekeraar. Een afschrift van deze reactie is aan de wederpartij gezonden.
- 3.12. Verzoeker heeft de commissie bij e-mailbericht van 3 mei 2015 aanvullende informatie gezonden. Een afschrift hiervan is aan de wederpartij gestuurd.
- 3.13. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar hebben op 15 april 2015 respectievelijk 16 juni 2015 medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.14. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 17 juni 2015 telefonisch gehoord.
- 3.15. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 7 juli 2015 aanvullende informatie gezonden. Een afschrift hiervan is aan verzoeker gestuurd.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker
- 4.1. Verzoeker ontvangt maandelijks van de ziektekostenverzekeraar een premienota en een acceptgiro, waarmee hij de maandpremie betaalt. Voor de maanden april en juli 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar echter nagelaten hem een premienota met een acceptgiro te sturen. De betalingsherinnering voor een bedrag van € 422,52 alsmede de brief over de beëindiging van de aanvullende ziektekostenverzekering zijn niet door verzoeker ontvangen. Tevens heeft de ziektekostenverzekeraar verzoeker geen betalingsregeling aangeboden. Dat de ziektekostenverzekeraar afschriften van de betreffende brieven heeft overgelegd houdt geenszins in dat deze zijn verstuurd aan verzoeker. Zodoende heeft verzoeker geen actie kunnen ondernemen. Indien hij tijdig in kennis was gesteld van de betalingsachterstand, was hij een betalingsregeling overeengekomen. De ziektekostenverzekeraar heeft echter geen schriftelijk, telefonisch of e-mailcontact met verzoeker gelegd, maar direct de incassogemachtigde ingeschakeld. Door deze worden rente en incassokosten berekend, hetgeen onterecht is. De betalingsachterstand kan hooguit twee maandpremies (april en juli 2014) betreffen. Indien de betalingsachterstand correct wordt berekend, is verzoeker bereid hiervoor een betalingsregeling met de ziektekostenverzekeraar te treffen.

- 4.2. Verzoeker ontving begin januari 2015 een eerste betalingsherinnering van de ziektekostenverzekeraar ter zake van een nota ten bedrage van € 11,--. Deze nota is echter nooit door verzoeker ontvangen. Daarnaast ontving verzoeker van de ziektekostenverzekeraar een betalingsherinnering gedateerd 7 april 2015. Deze herinnering ziet op een bedrag van € 8,55. Verzoeker heeft de nota ter zake nimmer ontvangen. Hij is zodoende niet in de gelegenheid gesteld genoemd bedrag te voldoen en bovendien is onduidelijk waar dit op ziet. Begin mei ontving verzoeker van de ziektekostenverzekeraar een tweede betalingsherinnering voor een bedrag van € 8,55. Dit bedrag was inmiddels op 28 april 2015 betaald.
- 4.3. De handelwijze van de ziektekostenverzekeraar is laakbaar. Verzoeker wordt ten onrechte neergezet als wanbetaler. De administratie van de ziektekostenverzekeraar is niet op orde en verzoeker is hiervan de dupe. Verzoeker verklaart verder dat de kwestie bij hem veel stress veroorzaakt.
- 4.4. Ter zitting heeft verzoeker zijn standpunt herhaald. Voorts heeft verzoeker desgevraagd bevestigd dat de achterstand niet ter discussie staat. Bovendien kan het gedeelte van zijn verzoek aan de commissie dat ziet op het herstel van de aanvullende ziektekostenverzekering blijven rusten. Verzoeker heeft ter aanvulling aangevoerd dat hij geen reactie van de ziektekostenverzekeraar heeft gehad op zijn e-mailbericht waarin een voorstel voor een betalingsregeling is gedaan. Tot slot heeft verzoeker zich akkoord verklaard met het voorstel van de ziektekostenverzekeraar voor een betalingsregeling. Hij zal de achterstand ten bedrage van € 512,83 in drie maandelijkse termijnen betalen.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
- 5.1. Verzoeker was in 2014 verzekeringnemer voor zichzelf en zijn echtgenote. Uit het polisblad voor het jaar 2014 blijkt duidelijk welk bedrag verzoeker maandelijks verschuldigd was.
- 5.2. De acceptgiro voor de premie van april 2014 is verstuurd op 19 maart 2014, de acceptgiro voor de premie van mei 2014 op 16 april 2014 en de acceptgiro voor de premie van september 2014 op 12 augustus 2014. Ook heeft de ziektekostenverzekeraar verzoeker op 12 april, 3 mei en 7 juni 2014 betalingsherinneringen gestuurd voor de niet-betaalde premies. Daarnaast is op 26 mei 2014 de zogeheten tweemaandsbrief (artikel 18a Zvw) aan verzoeker gezonden. Verzoeker betaalde de achterstand niet. Daarom is op 17 september 2014 de vordering overgedragen aan de incassogemachtigde. De ziektekostenverzekeraar benadrukt dat verzoeker in de betalingsherinneringen is gevraagd contact met hem op te nemen. Op die manier kan worden meegedacht over een passende oplossing. In de eerste betalingsherinnering is ook verwezen naar de mogelijkheid om via de website van de ziektekostenverzekeraar een betalingsregeling aan te vragen. Tevens is in de tweemaandsbrief een betalingsregeling aangeboden. Verzoeker is derhalve voldoende geïnformeerd over de betalingsachterstand en de openstaande bedragen zijn terecht overgedragen aan de incassogemachtigde. Verzoeker kan met de incassogemachtigde een betalingsregeling treffen om kostenverhogende maatregelen te voorkomen.
- 5.3. Omdat verzoeker de premies (op dat moment april en mei 2014) niet betaalde, heeft de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering met ingang van 1 augustus 2014 beëindigd. Dit is bij brief van 11 juli 2014 aan verzoeker medegedeeld. Tevens zijn op die datum aan verzoeker en zijn echtgenote nieuwe polisbladen gestuurd waarop is vermeld dat enkel de zorgverzekering is afgesloten.
- 5.4. Verzoeker verwijst naar een nota van € 11,-- waarvan hij in december 2014 een eerste herinneringsbrief heeft gehad. In de administratie van de ziektekostenverzekeraar is wel een nota te vinden waarvoor een eerste herinneringsbrief is gezonden in december 2014, echter deze bedraagt geen € 11,-- maar € 8,52. Op 30 oktober 2014 is een declaratieoverzicht aan verzoeker gestuurd

met het verzoek deze nota te betalen. De ziektekostenverzekeraar heeft dus wel degelijk een rekening gezonden voordat in december 2014 een eerste herinneringsbrief werd gestuurd.

- 5.5. Voornoemde brieven zijn alle gezonden naar het bij de ziektekostenverzekeraar bekende adres van verzoeker. Dit adres in Amsterdam is vanaf 13 november 2013 bekend bij de ziektekostenverzekeraar. Een overzicht van de adreshistorie van verzoeker is overgelegd. De ziektekostenverzekeraar verwijst in dit kader ook naar artikel 5.4 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin staat dat de verzekeringnemer verplicht is de ziektekostenverzekeraar binnen een maand op de hoogte te stellen van bijvoorbeeld een verhuizing en dat kennisgevingen van de ziektekostenverzekeraar gericht aan het laatst bekende adres, worden geacht de verzekeringnemer te hebben bereikt.
- 5.6. Van de onbetaalde posten zijn de maandpremies april 2014, mei 2014 en september 2014 overgedragen aan de incassogemachtigde. Aldaar is deze vordering bekend onder dossiernummer 4338889. Een overzicht uit het systeem van de incassogemachtigde, waaruit duidelijk blijkt wat de hoofdsom is en welke bijkomende kosten zijn berekend, is overgelegd.
- 5.7. Verzoeker heeft enkele klachten ingediend bij de ziektekostenverzekeraar. Deze zijn door de ziektekostenverzekeraar behandeld. Op 30 september 2014 is een brief aan verzoeker gestuurd en op 3 november 2014 een e-mailbericht. Hierin is onder andere uitgelegd waar de betalingsachterstand betrekking op heeft en welke brieven in dit kader zijn verstuurd. Daarnaast is op 3 december 2014 een brief aan de Ombudsman Zorgverzekeringen gestuurd met daarin uitleg over de gang van zaken.
- 5.8. De ziektekostenverzekeraar stelt juist te hebben gehandeld. De klacht van verzoeker is niet terecht. Verzoeker heeft een betalingsachterstand laten ontstaan, terwijl hij een zorgverzekeringsovereenkomst met de ziektekostenverzekeraar heeft gesloten en deswege maandelijks premie is verschuldigd. De ziektekostenverzekeraar heeft acceptgirokaarten, nota's, polisbladen, betalingsherinneringen en brieven gezonden waaruit de te betalen premies blijken. De brieven zijn alle gezonden naar het bij de ziektekostenverzekeraar bekende adres van verzoeker. In deze brieven zijn de betalingsmogelijkheden ofwel een regeling, uitleg over de vordering en de gevolgen van niet-betalen vermeld. Desondanks zijn de premies voor de maanden april, mei en september 2014 niet voldaan. Dit terwijl verzoeker verzekeringnemer was van zijn eigen polis.
- 5.9. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat maandelijks rekeningen worden verstuurd, en bij het uitblijven van betaling herinneringen. Uiteindelijk volgt overdracht aan de incassogemachtigde. Dat één of twee brieven niet door verzoeker zijn ontvangen is voorstelbaar, maar acht of negen brieven is onwaarschijnlijk. De ziektekostenverzekeraar verklaart evenwel dat de brieven niet aangetekend zijn verzonden. De vordering is overgedragen aan de incassogemachtigde. De hoofdsom bedraagt inclusief rente € 512,83. Daarnaast zijn incassokosten berekend. De grondslag van het in rekening brengen van deze incassokosten is artikel 6:96 BW. De ziektekostenverzekeraar heeft een betalingsregeling voorgesteld aan verzoeker. De hoofdsom en rente dienen in drie termijnen te worden voldaan.
- 5.10. Nadien heeft de ziektekostenverzekeraar verklaard dat definitief tot overeenstemming met verzoeker is gekomen. Verzoeker zal de achterstand ten bedrage van € 512,83 in drie maandelijks termijnen aan de incassogemachtigde voldoen.
De eerste termijn van € 171,-- is op 1 juli 2015 door verzoeker voldaan.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op artikel 18 van de Algemene voorwaarden van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering 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 beëindiging van de aanvullende ziektekostenverzekering, de overdracht van een vordering aan de incassogemachtigde en de hoogte van de betalingsachterstand.



8. Beoordeling van het geschil



- 8.1. Verzoeker heeft lopende de procedure zijn verzoek aan de commissie gewijzigd. Het gedeelte van zijn verzoek dat ziet op de aanvullende ziektekostenverzekering kan blijven rusten. Daarnaast is de hoogte van de betalingsachterstand niet langer in geschil. Enkel het door de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar in rekening brengen van rente en incassokosten vormt nog een geschilpunt.



- 8.2. De commissie stelt dienaangaande vast dat partijen ter zitting overeenstemming hebben bereikt. Verzoeker heeft zich bereid verklaard de achterstand (hoofdsom) plus rente te voldoen door middel van een betalingsregeling. De ziektekostenverzekeraar heeft verklaard dat verzoeker de hoofdsom en rente is verschuldigd, maar dat hij de incassokosten niet hoeft te voldoen. Dit heeft geleid tot de volgende afspraak.



Verzoeker zal een totaalbedrag van € 512,83 in drie maandelijks termijnen aan de incassogemachtigde van de ziektekostenverzekeraar voldoen.

Volgens opgaaf van de ziektekostenverzekeraar is de eerste termijn van € 171,-- op 1 juli 2015 door verzoeker voldaan.

De commissie stelt vast dat het geschil hiermee is opgelost.



9. Het bindend advies



- 9.1. De commissie stelt hetgeen is omschreven onder 8.2 vast.



Zeist, 15 juli 2015,



A.I.M. van Mierlo

