



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over een gedraging van het College voor zorgverzekeringen

**Datum: 10 mei 2012**

**Rapportnummer: 2012/078**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het College voor zorgverzekeringen (CVZ),

niet adequaat heeft gereageerd op de brief van 8 april 2011 van haar financieel bewindvoerder;

heeft geweigerd de incassokosten van € 181,25 voor zijn rekening te nemen.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) stuurde verzoekster op 11 maart 2011 een brief over de eindafrekening bestuursrechtelijke premie van het CVZ. Het CJIB informeerde haar dat zij door haar zorgverzekeraar afgemeld was als wanbetaler bij het CVZ. De brief vermeldde dat zij van het CVZ een eindafrekening had ontvangen waarin stond aangegeven dat zij nog € 525,85 aan bestuursrechtelijke premie verschuldigd was. Verzoekster kon ervoor kiezen dit bedrag in één keer te betalen of in 18 maandelijkse termijnen. De eerste termijn of het volledige bedrag moest uiterlijk 22 april 2011 aan het CJIB worden voldaan. Het CJIB verwees naar de eigen website en telefoonnummer van het CJIB voor informatie over de betaling, en naar een telefoonnummer van het CVZ voor vragen over de eindafrekening.

De financieel bewindvoerder van verzoekster (hierna: de bewindvoerder) stuurde op 8 april 2011 een brief aan het CVZ. Hij verwees naar de brief van het CJIB van 11 maart 2011. De bewindvoerder verzocht het CVZ namens de echtgenoot van verzoekster om informatie over het verschuldigde bedrag. Daarnaast schreef hij dat haar echtgenoot de eindafrekening niet had ontvangen. De bewindvoerder refereerde aan een brief van het CVZ aan de echtgenoot van verzoekster.

Het CJIB vaardigde namens het CVZ op 9 september 2011 een dwangbevel uit aan verzoekster. Volgens het CJIB had verzoekster ondanks de wettelijke aanmaning de eindafrekening bestuursrechtelijke premie van € 525,85 nog niet betaald. De gerechtsdeurwaarder betekende het dwangbevel op 14 september 2011. Volgens het deurwaardersexploot was verzoekster een hoofdsom verschuldigd van € 525,85, een bedrag van € 93,87 aan invorderingskosten en een bedrag van € 87,41 voor de kosten van betekening. Het exploot beval verzoekster binnen twee dagen het totale bedrag van € 707,13 te betalen, anders zou executoriaal beslag op haar zaken worden gelegd.

De bewindvoerder reageerde op 20 september 2011 met een brief aan het CVZ. Hij deelde het CVZ mee financieel bewindvoerder te zijn van verzoekster. De bewindvoerder gaf aan dat hij vond dat het CVZ niet zorgvuldig had gehandeld. Het CVZ had namelijk niet

gereageerd op zijn brief van 8 april 2011, maar had een dwangbevel aan verzoekster uitgevaardigd. Om die reden verzocht hij het CVZ om het dwangbevel in te trekken en om de incassokosten van de deurwaarder voor eigen rekening te nemen. Voorts verzocht hij het CVZ om alsnog een schriftelijke reactie te geven op zijn brief van 8 april 2011.

Het CVZ informeerde de bewindvoerder over de correspondentie aan verzoekster. De bewindvoerder ontving een kopie van een brief van 18 mei 2011. De brief was aan verzoekster geadresseerd. Het CVZ gaf verzoekster hierin aan te reageren op de brief van haar bewindvoerder van 8 april 2011 en lichtte haar toe hoe de eindafrekening tot stand gekomen was. De bewindvoerder ontving ook een kopie van de eindafrekening die het CVZ op 16 februari 2011 aan verzoekster verstuurd zou hebben.

De bewindvoerder reageerde schriftelijk. Hij berichtte het CVZ dat verzoekster stelde dat zij de brieven van het CVZ niet had ontvangen. Zij zou de correspondentie die zij ontving wekelijks ter afdoening aan hem hebben gestuurd. Verzoekster handhaafde haar standpunt dat het CVZ niet zorgvuldig had gehandeld. Het CVZ zou hebben nagelaten een afschrift van zijn brieven aan haar bewindvoerder te sturen. Volgens de bewindvoerder had het voor het CVZ in de rede gelegen om hem deze afschriften te sturen, omdat hij namens verzoekster met het CVZ correspondeerde. De bewindvoerder liet weten dat verzoekster de eindafrekening niet betwistte, maar wel de incassokosten van de deurwaarder. Hij benadrukte dat hij vond dat het CVZ deze incassokosten op zich moest nemen, omdat verzoekster door de eerdergenoemde handelwijze van het CVZ zou zijn benadeeld. Zij wilde alsnog in maandelijkse termijnen betalen.

Het CVZ deelde de bewindvoerder mee dat het geen aanleiding zag om de incassokosten voor eigen rekening te nemen. De reden was dat het CVZ de uitleg over de eindafrekening weliswaar niet aan de bewindvoerder had verstuurd, maar verzoekster zou de post ook wekelijks aan hem sturen. Een betaling in termijnen was in principe nog mogelijk. Verzoekster of haar bewindvoerder diende hiervoor contact op te nemen met de deurwaarder.

Verzoekster diende via haar bewindvoerder een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij bleef van mening dat het CVZ de incassokosten voor eigen rekening moest nemen. De bewindvoerder vond dat het CVZ hem telefonisch had kunnen benaderen alvorens het dwangbevel aan verzoekster uit te vaardigen. Verzoekster had met hem afgesproken dat zij alle correspondentie die zij ontving terstond naar hem door zou sturen. Deze afspraak was zij volgens de bewindvoerder stipt nagekomen. Het CVZ had telefonisch contact met hem opgenomen na zijn brief van 20 september 2011. De bewindvoerder had het CVZ in dit gesprek verteld dat toezending van de brief van 18 mei 2011 aan verzoekster mogelijk niet had plaatsgevonden, omdat hij deze anders volgens afspraak ontvangen zou hebben van verzoekster.

De Nationale ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoekster.

In zijn reactie aan de Nationale ombudsman merkte het CVZ op dat zowel verzoekster als haar echtgenoot door hun zorgverzekeraar als wanbetaler waren aangemeld bij het CVZ. Verzoekster was inmiddels afgemeld, maar haar echtgenoot nog niet. De brief waar de bewindvoerder in zijn brief van 8 april 2011 aan had gerefereerd, betrof een brief van het CVZ van 30 december 2010 aan de echtgenoot van verzoekster. De brief van het CJIB van 11 maart 2011 was aan verzoekster gericht. Het CVZ schreef dat de eindafrekening van 16 februari 2011 en de brief van 18 mei 2011 naar het adres van verzoekster waren verzonden. Hierbij was het adres gehanteerd zoals dat stond geregistreerd in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Het CVZ deed mee dat brieven alleen naar gemachtigden worden gestuurd als er een machtiging aanwezig is. Omdat deze machtiging ontbrak, was de brief naar verzoekster verzonden. Het CVZ erkende dat het om een machtiging had kunnen vragen. De reden dat dit niet was gebeurd was omdat het CVZ alleen brieven naar gemachtigden stuurt als er een machtiging is, en omdat er geen bezwaar was ingediend. Het CVZ vond dat het voldoende adequaat had gereageerd op de brief van de bewindvoerder van 8 april 2011 en zag geen aanleiding om de incassokosten te vergoeden.

## **II. Beoordeling**

Eerste klachtonderdeel

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Verzoekster klaagt erover dat het CVZ niet adequaat heeft gereageerd op de brief van 8 april 2011 van haar financieel bewindvoerder. In deze brief verzocht haar bewindvoerder het CVZ namens de echtgenoot van verzoekster om informatie over de hoogte van de eindafrekening bestuursrechtelijke premie. Daarnaast berichtte hij het CVZ dat haar echtgenoot de eindafrekening niet had ontvangen.

Vast staat dat de brief van 8 april 2011 de situatie van verzoekster betreft, niet haar echtgenoot, zoals de bewindvoerder had aangegeven. De brief van het CJIB van 11 maart 2011 richt zich tot verzoekster.

Het CVZ heeft bij brief van 18 mei 2011 gereageerd op de brief van de bewindvoerder van 8 april 2011. Deze brief is gericht aan verzoekster, niet aan haar financieel bewindvoerder. De reden dat deze brief alleen aan verzoekster is gericht, is volgens het CVZ omdat bij de brief van 8 april 2011 een machtiging door verzoekster ontbrak en omdat er geen bezwaar tegen de eindafrekening was ingediend. Het CVZ heeft erkend dat het om een machtiging had kunnen vragen, maar is van mening dat het voldoende adequaat heeft gereageerd op de brief van de bewindvoerder.

Het CVZ heeft niet naar de bewindvoerder zelf gereageerd op zijn brief van 8 april 2011. Het CVZ had de bewindvoerder kunnen informeren dat een machtiging vereist was om hem de gevraagde informatie te geven, of dat verzoekster om die reden rechtstreeks zou worden geïnformeerd. Even telefonisch contact opnemen hierover was voldoende geweest. Het CVZ stelt wel een brief aan verzoekster te hebben verzonden als antwoord op zijn brief. Volgens verzoekster heeft zij deze brief niet ontvangen. De Nationale ombudsman kan niet vaststellen of het CVZ deze brief mogelijk niet heeft verzonden, of dat verzoekster deze brief niet heeft ontvangen. Alles bij elkaar beschouwd is de Nationale ombudsman van oordeel dat het CVZ onvoldoende informatie aan verzoekster en/of de bewindvoerder heeft verstrekt.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### Tweede klachtonderdeel

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. De Nationale ombudsman beoordeelt of een overheidsinstantie op een behoorlijke wijze is omgegaan met een verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Daarvoor is de rechtbank; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst dus alleen of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van zestien spelregels, die hij heeft opgesteld naar aanleiding van het rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" van 24 juni 2009 (2009/135).

Verzoekster klaagt erover dat het CVZ heeft geweigerd om de incassokosten van € 181,25 voor zijn rekening te nemen.

Het CVZ heeft als reden om deze incassokosten niet voor zijn rekening te nemen aangegeven dat verzoekster bij brief van 18 mei 2011 rechtstreeks is geïnformeerd over de eindafrekening, omdat bij de brief van de bewindvoerder van 8 april 2011 een machtiging ontbrak. Het CVZ heeft voorts meegedeeld zijn uitleg over de eindafrekening weliswaar niet aan de bewindvoerder te hebben gestuurd, maar dat de bewindvoerder ook een afspraak met verzoekster had om hem alle correspondentie te sturen die zij ontving.

Het had op de weg van verzoekster of haar bewindvoerder gelegen om op een eerder moment bij het CVZ naar een reactie op de brief van 8 april 2011 te informeren dan ten tijde van de ontvangst van het dwangbevel van 9 september 2011. In het dwangbevel staat vermeld dat tussentijds ook een aanmaning is gestuurd waar verzoekster niet op heeft gereageerd. Wat er ook zij van de ontvangst van correspondentie door verzoekster, feit blijft dat de brief van het CJIB van 11 maart 2011 als uiterste betaaldatum van de vordering

22 april 2011 vermeldde. Bovendien had de bewindvoerder kunnen weten dat de brief van 8 april 2011 de verplichting tot betaling van de eindafrekening niet opschort. Gelet op bovenstaande behoefde het CVZ de incassokosten niet voor zijn rekening te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CVZ

is gegrond wat betreft de reactie op de brief van 8 april 2011, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking;

is niet gegrond ten aanzien van de weigering van het CVZ om de incassokosten van € 181,25 voor eigen rekening te nemen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

6

2011.11430

de Nationale ombudsman