

# Rapport

Rapport over een klacht over UVIT Zorgkantoor te Eindhoven. Bestuursorgaan: de Raad van Bestuur van UVIT Zorgverzekeraar te Arnhem. UVIT zorgverzekeraar is vanaf 1 januari 2012 verder gegaan onder de naam VGZ.

**Datum: 13 september 2012**

**Rapportnummer: 2012/149**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat UVIT Zorgkantoor niet heeft gereageerd op haar brief van 24 april 2011 en vervolgens op 5 augustus 2011 het resterende openstaande bedrag van een bij haar in rekening gebrachte factuur heeft overgedragen aan een incassobureau.

## Wat is er gebeurd?

Verzoeksters vader kreeg zorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Deze zorg financierde hij vanuit een persoonsgebondenbudget (PGB) dat hij periodiek in voorschotten kreeg uitgekeerd via UVIT Zorgkantoor. Ieder half jaar moest hij aan het zorgkantoor verantwoorden hoe hij het pgb had besteed. Op 7 mei 2010 is verzoeksters vader overleden.

Eind juli 2010 stuurde verzoekster het ingevulde verantwoordingsformulier van het pgb van haar vader over de eerste zes maanden van dat jaar naar het zorgkantoor. Het zorgkantoor ontving dit formulier op 3 augustus 2010. Op dat moment had het zorgkantoor voor het jaar 2010 in totaal een bedrag van € 93.062,27 aan voorschotten uitgekeerd aan verzoeksters vader. Op het verantwoordingsformulier had verzoekster aangegeven dat haar vader overleden was. Desondanks keerde het zorgkantoor in augustus, september en oktober 2010 nog drie voorschotten uit van in totaal € 34.850,48.

Nadat verzoekster het overlijden van haar vader opnieuw had gemeld beëindigde het zorgkantoor op 19 november 2010 het pgb en de bevoorschotting. Ook stuurde het zorgkantoor een jaarafrekening naar de nabestaanden. Daaruit volgde dat verzoeksters vader een bedrag van € 55.117,55 teveel aan pgb had ontvangen. De nabestaanden hadden tussentijds al een bedrag teruggestort. Daardoor bleef er een bedrag open staan van € 39.848,60. Het zorgkantoor verzocht de nabestaanden om dit bedrag aan hem over te maken.

Op 14 december 2010 stuurde het zorgkantoor verzoekster een factuur met een acceptgirokaart voor het bedrag van € 55.117,55. Vervolgens stuurde het zorgkantoor op 11 januari 2011 een betalingsherinnering naar verzoekster. Het te betalen bedrag was teruggebracht tot € 39.848,60. Verzoekster kon echter nog niet beschikken over de bankrekening waarop de pgb-voorschotten waren gestort. Deze rekening van haar overleden vader moest eerst op naam van haar moeder worden gezet. Verzoeksters moeder had net een periode in het ziekenhuis verbleven en moest weer worden opgenomen voor een zware operatie. Verzoekster verwachtte dat zij pas in maart 2011 kon beschikken over de bankrekening. Dit alles deelde zij het zorgkantoor mee per brief van 14 januari 2011. Het zorgkantoor reageerde niet op deze brief. Een paar weken later,

op 8 februari 2011, stuurde het zorgkantoor een aanmaning naar verzoekster. Zij moest het bedrag binnen 10 dagen betalen, anders zou het zorgkantoor de vordering uit handen geven aan een incassobureau. De kosten die daaraan waren verbonden zouden voor rekening komen van verzoekster.

Op 1 maart 2011 kon verzoekster beschikken over de bankrekening waarop het pgb was gestort. Zij maakte het gehele banksaldo van in totaal € 34.839,38 over aan het zorgkantoor. Zodoende bleef er van de vordering nog een bedrag open staan van € 5009,22. Verzoekster nam op 19 april 2011 telefonisch contact op met het zorgkantoor. Uit het gesprek kwam naar voren dat het zorgkantoor het bedrag van € 34.839,38 nog niet had ontvangen. Verzoekster sprak met het zorgkantoor af dat zij de betalingsbewijzen op zou sturen.

Volgens verzoekster heeft zij de betalingsbewijzen op 24 april 2011 samen met een brief gestuurd naar het zorgkantoor. In de brief verzocht zij het zorgkantoor om een acceptgiro te sturen voor de betaling van het restant van de vordering. Verzoekster zou dit bedrag via een andere rekening terugbetalen. Het zorgkantoor stuurde echter geen acceptgiro voor het restant van de vordering. Ondertussen was verzoeksters moeder weer opgenomen in het ziekenhuis om een operatie te ondergaan. Zij overleed op 20 juni 2011. Vervolgens droeg het zorgkantoor op 5 augustus 2011 het restant van de vordering over aan een incassobureau. Behalve de hoofdsom vorderde het incassobureau ook incassokosten, BTW en rente van verzoekster. Deze extra kosten bedroegen in totaal € 906,11.

Bij brief van 21 november 2011 diende een gemachtigde namens verzoekster een klacht in bij het zorgkantoor. Verzoekster klaagde er onder ander over dat het zorgkantoor haar geen acceptgiro had gestuurd voor het restant van de vordering. Zij had dit bedrag inmiddels overgemaakt aan het incassobureau, exclusief de bijkomende kosten. Verzoekster verzocht het zorgkantoor om de resterende vordering bij het incassobureau in te trekken.

Gemachtigde diende vervolgens bij brief van 8 december 2011 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Ook sloot verzoekster een betalingsregeling af met het incassobureau voor de kosten van het incassotraject. Na interventie door de Nationale ombudsman reageerde het zorgkantoor bij brieven van 30 december 2011 en 19 en 20 januari 2012 op de brief van gemachtigde van 21 november 2011 en verklaarde de klacht ongegrond.

## Visie Zorgkantoor

Het zorgkantoor stelt dat het aan verzoekers vader tot aan zijn overlijdensdatum een bedrag van € 57.828,82 heeft uitgekeerd. Dit bedrag was niet toereikend. Verzoeksters

vader had uiteindelijk recht op een bedrag van € 72.795,20. Daarom heeft het zorgkantoor ook na het overlijden van verzoeksters vader nog voorschotten uitgekeerd.

Op 3 augustus 2010 heeft het zorgkantoor een verantwoordingsformulier ontvangen van verzoekster. Bij de ondertekening heeft verzoekster gemeld dat haar vader is overleden. Het zorgkantoor heeft deze melding niet opgemerkt.

Het zorgkantoor stelt verder dat het verzoekster tijdig heeft geïnformeerd over de hoogte van de openstaande vordering. Verzoekster heeft eerst een jaarafrekening ontvangen, vervolgens een factuur, een betalingsherinnering en een aanmaning. In de aanmaning heeft het zorgkantoor benadrukt wat de gevolgen zijn van niet betalen.

Tijdens het telefoongesprek van 19 april 2011 heeft verzoekster meegedeeld dat zij voor het resterende gedeelte van de openstaande vordering een betalingsregeling zou aanvragen. De medewerker van het zorgkantoor heeft verzoekster op de gevolgen gewezen van het niet tijdig betalen van het bedrag. In de registratie van dit gesprek staat niet vermeld dat de medewerker het oude adres van het zorgkantoor in Nijmegen aan verzoekster heeft doorgegeven als correspondentie-adres.

De brief van verzoekster van 24 april 2011 heeft het zorgkantoor niet ontvangen. Pas nadat het incassotraject was gestart, op 26 augustus 2011, heeft het zorgkantoor via het incassobureau een afschrift ontvangen van de betreffende brief. Verzoekster heeft deze brief geadresseerd aan de locatie van het zorgkantoor in Nijmegen. Deze locatie is in de loop van 2010 gesloten en toegevoegd aan de locatie van het zorgkantoor in Eindhoven.

De brief kan dus of retour afzender zijn gegaan of doorgezonden zijn naar het adres van het zorgkantoor in Eindhoven. Op dat adres heeft het zorgkantoor de brief van verzoekster echter niet ontvangen. Het zorgkantoor is dus niet op de hoogte geweest van het verzoek van verzoekster om een nieuwe acceptgiro op te sturen.

Op 12 mei en 7 juni 2011 heeft het zorgkantoor geprobeerd telefonisch contact op te nemen met verzoekster om te voorkomen dat het restant van de vordering moest worden overgedragen aan een incassobureau. Het zorgkantoor kreeg echter geen gehoor. Uiteindelijk heeft het zorgkantoor vijf maanden gewacht met het incassotraject.

## Visie verzoekster

Verzoekster stelt dat zij per brief van 24 april 2011 het zorgkantoor heeft verzocht om een acceptgiro te sturen waarmee zij het restant van de vordering kon voldoen. Deze brief heeft zij gestuurd naar het adres van het zorgkantoor in Nijmegen. Dit adres had zij doorgekregen van een medewerker van het zorgkantoor tijdens het telefoongesprek van

19 april 2011. Ook op de factuur en betalingsherinneringen die verzoekster begin 2011 had ontvangen stond het adres van het zorgkantoor in Nijmegen vermeld. Verzoekster vindt het daarom ongeloofwaardig dat de locatie van het zorgkantoor in Nijmegen in de loop van 2010 is gesloten. Als de locatie was gesloten dan had haar brief moeten worden doorgestuurd naar het adres van het zorgkantoor in Eindhoven.

De gevraagde acceptgiro om de resterende vordering mee te voldoen heeft verzoekster niet ontvangen. Verzoekster vindt het daarom onterecht dat het zorgkantoor de vordering heeft overgedragen aan een incassobureau.

## **Beoordeling**

Wat toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoekster dat UVIT Zorgkantoor niet heeft gereageerd op haar brief van 24 april 2011 en vervolgens op 5 augustus 2011 het resterende openstaande bedrag van een bij haar in rekening gebrachte factuur heeft overgedragen aan een incassobureau.

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst deze gedraging aan het vereiste van maatwerk. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman?

UVIT Zorgkantoor heeft in strijd gehandeld met het vereiste van maatwerk.

Bij een overlijden worden de nabestaanden behalve met het verlies en de bijbehorende emoties geconfronteerd met de afwikkeling van allerlei administratieve zaken. In het geval van verzoeksters vader moesten de nabestaanden een aanzienlijk bedrag aan teveel uitgekeerde voorschotten terugbetalen aan het zorgkantoor. Dit bedrag was enerzijds ontstaan doordat verzoekster het overlijden van haar vader bijna drie maanden later aan het zorgkantoor had gemeld. Anderzijds was het bedrag flink opgelopen doordat vervolgens het zorgkantoor de eerste melding van overlijden niet had opgemerkt en verwerkt. Na ontvangst van de betalingsherinnering met het juiste bedrag heeft verzoekster het zorgkantoor ervan op de hoogte gesteld dat zij meer tijd nodig had om het bedrag terug te betalen. Door omstandigheden kon zij namelijk nog niet beschikken over de bankrekening van haar vader. Het zorgkantoor reageerde echter niet op verzoeksters bericht en stuurde haar in plaats daarvan een aanmaning. De Nationale ombudsman acht deze werkwijze niet juist. Het zorgkantoor had, rekening houdend met de bijzondere

omstandigheden van verzoekster, de inning van de vordering tijdelijk moeten opschorten en verzoekster daarvan op de hoogte moeten stellen.

Nadat verzoekster het volledige bedrag op de bankrekening van haar vader had overgemaakt aan het zorgkantoor ontstond er een nieuwe situatie. Zij moest nog een restant van de vordering aan het zorgkantoor betalen. Voor de betaling van dit bedrag heeft verzoekster per brief van 24 april 2011 het zorgkantoor verzocht om een acceptgiro te sturen. Het is niet vast komen te staan of het zorgkantoor verzoeksters brief op tijd heeft ontvangen. De Nationale ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel op dit punt. Verzoekster heeft de brief naar het oude adres van het zorgkantoor in Nijmegen gestuurd. Dit adres staat vermeld op eerdere acceptgiro's die verzoekster van het zorgkantoor heeft ontvangen als het adres van de rekeninghouder. Op de brieven bij de acceptgiro's staat het adres van het zorgkantoor in Eindhoven als correspondentieadres vermeld. Er staan dus twee verschillende adressen in de brieven die verzoekster heeft ontvangen, waarvan één adres niet meer bestaat. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat het verouderde adres thans niet meer door het zorgkantoor in correspondentie wordt genoemd.

Of het zorgkantoor verzoeksters brief van 24 april 2011 heeft ontvangen of niet, zeker is dat het zorgkantoor ervan op de hoogte kon zijn dat verzoekster het restant van de vordering wilde betalen. Tijdens het telefoongesprek van 19 april 2011 heeft verzoekster namelijk volgens het zorgkantoor meegedeeld dat zij een betalingsregeling wilde aanvragen voor het resterende bedrag. Ook heeft het zorgkantoor naar eigen zeggen na dit gesprek nog twee maal tevergeefs geprobeerd om hierover telefonisch contact op te nemen met verzoekster.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het zorgkantoor medeverantwoordelijk is voor het ontstaan van de vordering en bij de inning van de vordering onvoldoende rekening heeft gehouden met de bijzondere omstandigheden van de nabestaanden. Daarnaast had het zorgkantoor kunnen weten dat er geen sprake was van onwil bij verzoekster om het restant van de vordering te betalen. Gelet op deze specifieke omstandigheden had het zorgkantoor verzoekster eerst moeten waarschuwen alvorens het restant van de vordering over te dragen aan een incassobureau. Het zorgkantoor stelt dat het twee keer tevergeefs telefonisch contact heeft gezocht met verzoekster om haar te herinneren aan haar betalingsplicht. Indien dit zo is geweest dan had het zorgkantoor verzoekster alsnog schriftelijk een betalingsherinnering kunnen sturen. Het zorgkantoor heeft echter zonder nader bericht aan verzoekster het restant van de vordering overgedragen aan een incassobureau, met bijkomende kosten voor verzoekster als gevolg. Daarmee heeft het zorgkantoor in strijd gehandeld met het vereiste van maatwerk. Tevens vormt dit aanleiding om een aanbeveling op te nemen in dit rapport.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht van verzoekster over UVIT Zorgkantoor uit Eindhoven over de invordering is gegrond, wegens schending van het vereiste van maatwerk.

Wat betreft het niet reageren op de brief van 24 april 2011 wordt geen oordeel gegeven.

### **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman beveelt UVIT Zorgkantoor aan om de extra kosten die het incassobureau verzoekster in rekening heeft gebracht aan verzoekster te vergoeden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer