



Rapport

Datum: 29 januari 2002

Rapportnummer: 2002/024

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop Algemeen Ziekenfonds De Volharding U.A. te Den Haag (hierna ook: Azivo) zijn verzoek van 23 maart 1999 om premierestitutie ten behoeve van zijn twee dochters heeft afgehandeld. Verzoeker acht het niet juist dat niet is gereageerd op zijn brief van 31 januari 2000 waarin hij verzocht om herziening van de premieberekening én niet is gereageerd op zijn brief van 1 maart 2000 waarin hij verzocht om uitleg over de toepassing van een zogenoemde weekverzekering en over het door Azivo opgevraagde arbeidscontract.

Beoordeling

1. Verzoeker zond zijn brief van 31 januari 2000 naar aanleiding van de specificatie van de premierestitutie die Azivo hem had verstrekt bij brief van 5 januari 2000. Op deze brief is door Azivo wél gereageerd, namelijk bij brief van 23 februari 2000.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

2. Verzoeker zond zijn brief van 1 maart 2000 naar aanleiding van de brief van Azivo van 23 februari 2000 waarin Azivo hem verzocht om aanvullende gegevens. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde Azivo mee dat naar aanleiding van de brief van verzoeker van 1 maart 2000 weliswaar telefonisch contact met verzoeker was geweest, maar dat verzoeker zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat een formele schriftelijke reactie op de brief was uitgebleven.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Algemeen Ziekenfonds De Volharding U.A. is niet gegrond wat betreft het niet reageren op verzoekers brief van 31 januari 2000 en gegrond wat betreft het niet reageren op verzoekers brief van 1 maart 2000.

Onderzoek

Op 22 maart 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van Algemeen Ziekenfonds De Volharding U.A. te Den Haag. Nadat verzoeker aanvullende informatie had verstrekt werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Azivo verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Algemeen Ziekenfonds De Volharding deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 23 maart 1999 verzocht verzoeker Algemeen Ziekenfonds De Volharding U.A. om restitutie van de ten behoeve van zijn twee dochters betaalde premie ziektekostenverzekering over de periode dat zijn dochters werkzaamheden hadden verricht op de zaterdagen. Bij brief van 15 april 1999 deelde Azivo verzoeker mee dat over de periode van 11 november 1998 tot 7 januari 1999 én over de periode 21 december 1998 tot 7 januari 1999 restitutie zou worden verleend en dat over 1998 nog restitutie kon worden aangevraagd. Bij brief van 30 april 1999 deelde verzoeker Azivo mee er bezwaar tegen te hebben dat alleen over 1998 en niet over voorgaande jaren premierestitutie kon worden aangevraagd. Azivo deelde verzoeker daarop bij brief van 7 juni 1999 mee, gezien de bijzondere omstandigheden bereid te zijn over de gewerkte dagen in 1997 restitutie te verlenen. Voorts werd vermeld dat tegen deze beslissing bezwaar en beroep mogelijk was. Bij brief van 14 juni 1999 liet verzoeker Azivo weten het voorstel te accepteren.

2. Bij brief van 17 september 1999 verzocht verzoeker Azivo om een specificatie van een op 22 juli 1999 op zijn rekening gestorte bedrag aan premierestitutie. Azivo voldeed hieraan bij brief van 5 januari 2000. Naar aanleiding van deze specificatie deelde verzoeker Azivo bij brief van 31 januari 2000 mee het er niet mee eens te zijn dat Azivo bij de berekening van de premierestitutie was uitgegaan van de gewerkte dagen. Omdat naar zijn mening de volledige premie diende te worden gerestitueerd, verzocht verzoeker om herziening van de premieberekening.

3. Bij brief van 23 februari 2000 deelde Azivo verzoeker mee dat het regelmatig voor dezelfde werkgever werkzaam zijn niet betekent dat er recht is op een zogeheten weekverzekering en dat op grond van de salarisstroken alleen op dagbasis kan worden vergoed. Om te kunnen beoordelen of mogelijk toch recht bestond op een weekverzekering, verzocht Azivo om afschriften van de arbeidscontracten. Bij brief van 1 maart 2000 verzocht verzoeker om uitleg over de toepassing van een zogenoemde weekverzekering en het door Azivo opgevraagde arbeidscontract. Op deze brief werd door Azivo niet gereageerd.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt Azivo

In reactie op de klacht deelde Azivo onder meer het volgende mee:

“Op de brief van 31 januari 2000 is door Azivo wel degelijk gereageerd (...). In deze brief hebben wij verzocht om toezending van het arbeidscontract aangezien wij met die informatie mogelijk konden beoordelen of er sprake was van weekverzekering.

Na de ontvangst van de brief van 1 maart 2000 heeft er meerdere malen telefonisch contact met (verzoeker; N.o.) plaatsgevonden. In deze gesprekken is deze kwestie opnieuw besproken. Terecht stelt (verzoeker; N.o.) overigens dat een formele schriftelijke reactie op deze brief is uitgebleven.”