



Rapport

Datum: 8 mei 2003

Rapportnummer: 2003/114

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat zorgverzekeraar ZAO tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft voldaan aan haar verzoek van 14 november 2001 om een premieoverzicht over het jaar 2001. Tevens klaagt verzoekster over de wijze waarop zij hierover bij brief van 4 maart 2002 door ZAO is geïnformeerd.

Beoordeling

Naar aanleiding van een aanmaning van 7 november 2001 van zorgverzekeraar ZAO (thans opgegaan in Agis Zorgverzekeringen) te Amsterdam aan verzoekster, waarin ZAO verzoekster liet weten dat er een achterstand in premiebetaling was ontstaan, verzocht verzoekster ZAO telefonisch op 5 oktober 2001, en bij brief van 14 november 2002 om door middel van een premieoverzicht over 2001 aan te geven waaruit de gestelde schuld precies bestond. Zij rappelleerde op 13 december 2001. Bij brief van 31 januari 2002 liet ZAO verzoekster weten dat was geconstateerd dat over de afgelopen periode haar premie maandelijks had voldaan, en dat de administratie zou worden gecorrigeerd. De aanmaning zou komen te vervallen.

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking over de vordering

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat ZAO tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (14 januari 2002), niet heeft voldaan aan haar verzoek om een premieoverzicht over het jaar 2001.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde ZAO mee dat de brief van 14 november 2001 niet in het bezit was van ZAO. Waarom ook niet aan verzoeksters telefonische verzoek van 5 oktober 2001 was voldaan, was niet duidelijk. Desgevraagd deelde een medewerker van ZAO nog mee dat in het algemeen bij betalingsachterstanden geen premieoverzichten worden meegestuurd. Wel wordt standaard melding gemaakt van de maanden waarop de achterstand betrekking heeft.

3. Indien een bestuursorgaan stelt een vordering te hebben op een burger, dient precies te worden aangegeven waaruit de gestelde vordering bestaat. Nu verzoekster had aangegeven dat zij geen inzicht had in de gestelde betalingsachterstand, en de aanmaningsbrief van 7 november 2001, noch de eerder gezonden zogenoemde herinneringsbrieven van 21 juni 2001 en 3 november 2001 daarover voldoende gespecificeerde informatie bevatten, had ZAO naar aanleiding van verzoeksters vraag een gespecificeerd overzicht moeten verstrekken van de verschuldigde premies en de ontvangen premiebetalingen.

Dat ZAO de aanmaning op 31 januari 2002 ongedaan heeft gemaakt, doet aan het bovenstaande niet af.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze waarop verzoekster bij brief van 4 maart 2002 is geïnformeerd

1. Verzoekster klaagt voorts over de wijze waarop ZAO haar bij brief van 4 maart 2002 heeft geïnformeerd over het niet toezenden van een premieoverzicht. ZAO heeft in deze brief, die een reactie was op de door de Nationale ombudsman ter behandeling aan ZAO doorgezonden klacht van verzoekster, naast het aanbieden van excuses volstaan met een verwijzing naar de brief van 31 januari 2002, waarin ZAO meedeelde dat de vordering vervallen was verklaard. Naar de mening van verzoekster had ZAO haar alsnog een premieoverzicht over 2001 dienen toe te sturen.

2. Een bestuursorgaan dient zo mogelijk naar aanleiding van een klacht adequate maatregelen te nemen om aan de klacht tegemoet te komen. Dit houdt onder meer in dat indien de klacht betrekking heeft op het niet voldoen door het bestuursorgaan aan een verzoek, hieraan - indien daarmee een redelijk belang is gediend - alsnog tegemoet moet worden gekomen.

3. Met de verwijzing naar de brief van 31 januari 2002, heeft het ZAO onvoldoende onderkend dat verzoeksters probleem niet geheel was opgelost door het vervallen van de aanmaning. Immers verzoekster had er op dat moment nog steeds belang bij te weten waaruit de betalingsachterstand precies had bestaan, nu ZAO zich nog steeds op het standpunt stelde dat er een betalingsachterstand was en verzoekster dit standpunt betwiste. Dat het bedrag dat verzoekster ZAO schuldig zou zijn haar was kwijtgescholden, doet hieraan niet af.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat ZAO tijdens het onderzoek alsnog een gespecificeerd premieoverzicht heeft verstrekt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van zorgverzekeraar ZAO is gegrond.

Onderzoek

Op 14 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van zorgverzekeraar ZAO (thans opgegaan in Agis Zorgverzekeringen).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd ZAO een aantal specifieke vragen gesteld.

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

ZAO Zorgverzekeraar deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 7 november 2001 stuurde zorgverzekeraar ZAO (thans opgegaan in Agis Zorgverzekeringen) verzoekster een aanmaning in verband met een achterstand in de betaling van haar premie. In de aanmaning werd aangegeven wat verzoekster voor de maand december 2000 nog diende te betalen aan nominale en aanvullende premie. Tevens maakte de aanmaning melding van een herinneringsbrief.
2. Bij brief van 14 november 2001 reageerde verzoekster op de aanmaning van ZAO van 7 november 2001. Zij verzocht ZAO om een premieoverzicht over 2001, daarbij aangevend dat zij hierom reeds eerder had verzocht, en wel op 5 oktober 2001 naar aanleiding van een rekening van 24 september 2001. Voorts liet zij weten geen herinneringsbrief te hebben ontvangen.
3. Bij brief van 13 december 2001 rappelleerde verzoekster bij ZAO, omdat zij nog geen reactie had ontvangen op haar brief van 14 november 2001.
4. Op 14 januari 2001 klaagde verzoekster bij de Nationale ombudsman over de handelwijze van ZAO. De Nationale ombudsman legde verzoeksters klacht op 18 februari 2002 voor aan ZAO om deze in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht af te handelen.
5. Bij brief van 25 januari 2002 deelde ZAO verzoekster onder meer het volgende mee:

“Onlangs heeft u van onze organisatie een herinnering ontvangen. U heeft hierop gereageerd en kenbaar gemaakt dat u van mening bent dat u deze vordering reeds betaald heeft.

De betalingen waarop u ons attendeert, hebben wij reeds in mindering gebracht op andere destijds openstaande nota's. De nota's waar het thans om gaat, zijn nog niet door u betaald.

Derhalve verzoeken wij u het openstaande saldo (...) aan ons over te maken (...).”

6. Op 31 januari 2002 deelde ZAO verzoekster in reactie op haar rappel van 13 december 2001 onder meer het volgende mee:

“In uw schrijven (...) maakt u melding van een door u ingezonden brief van 14 november 2001. Helaas treffen wij deze niet aan.

Het gaat ons te ver om u opnieuw te verzoeken om kopieën toe te zenden. Wij constateren dat u de afgelopen periode maandelijks uw premie heeft voldaan, en zullen op grond hiervan het één en ander in onze administratie corrigeren. De aan u gezonden aanmaning komt hierdoor uiteraard te vervallen.”

7. Bij brief van 25 februari 2002 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten het niet eens te zijn met de wijze waarop ZAO haar in zijn brieven had geïnformeerd, nu zij nog steeds geen premieoverzicht over 2001 had ontvangen.

8. Bij brief van 4 maart 2002 deelde ZAO verzoekster in reactie op haar door de Nationale ombudsman ter behandeling doorgezonden klacht onder meer het volgende mee:

“De door u in uw brief van 14 januari 2002 aan de Nationale ombudsman geschetste ‘miscommunicatie’ is binnen onze organisatie hoog opgenomen. Wij bieden u onze welgemeende excuses aan voor het feit dat u niet direct een bevredigend antwoord heeft ontvangen op uw eerste verzoek om informatie, noch op uw daaropvolgende brieven.

Inmiddels heeft u een brief van ons ontvangen gedateerd 31 januari 2002 waarmee de administratieve afdoening van uw brieven aan u wordt bevestigd. Deze brief heeft uw klacht aan de Nationale ombudsman en de daaropvolgende brief van de Nationale ombudsman aan ons bedrijf gekruist.”

9. ZAO voegde bij de brief aan verzoekster van 4 maart 2002 een afschrift van een brief van dezelfde datum aan de Nationale ombudsman. Deze brief houdt onder meer het volgende in:

“Wij hebben de door (verzoekster; N.o.) in haar brief aan u geschetste ‘miscommunicatie’ hoog opgenomen en betreuren de gang van zaken in de behandeling van haar verzoeken

dan ook zeer.

De (...) klacht van (verzoekster; N.o.) heeft betrekking op het feit dat zij naar aanleiding van haar telefonisch verzoek van 5 oktober 2001 en haar herhaalde schriftelijke verzoek van 14 november 2001 geen overzicht heeft ontvangen van de premiebetalingen over 2001.

Op 31 januari 2002 hebben wij (verzoekster; N.o.) geschreven in antwoord op haar brief van 13 december 2001. (...) De brief van 14 november 2001 is door ons niet ontvangen, reden waarom wij daarop niet hebben kunnen reageren. Om onduidelijke reden is geen gehoor gegeven aan het telefonisch verzoek van (verzoekster; N.o.). Wij hebben inmiddels maatregelen ter verbetering van onze interne communicatie getroffen.”

10. Daarnaast gevraagd deelde een medewerker van Agis op 17 maart 2003 telefonisch nog mee dat in het algemeen bij betalingsachterstanden geen premieoverzichten in het algemeen worden meegestuurd. Wel wordt standaard melding gemaakt van de maanden waarop de achterstand betrekking heeft. Verder deelde de medewerker nog mee dat aan verzoekster twee zogenoemde herinneringsbrieven waren gezonden, op 2 juni 2001 en 3 november 2001. De brieven zaten niet in het dossier, nu automatisch door het systeem aangemaakte brieven niet worden opgeslagen.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt ZAO

In reactie op de klacht reageerde zorgverzekeraar ZAO onder meer als volgt:

“Over de wijze van communiceren is door ZAO in haar brief van 4 maart 2002 al een reactie gegeven. Wij zullen ons in deze brief beperken tot het gevraagde premieoverzicht.

Bij het premieoverzicht zijn wij teruggegaan tot 1 april 2000. Op dat moment waren alle opgelegde bedragen (...) voldaan. De wijziging van de premie met ingang van 1 juli 2000 komt door een verandering in de polissamenstelling.

Met ingang van augustus 2000 lopen de opgelegde bedragen en de betalingen uiteen. Hierdoor ontstaat er een betalingsachterstand. Zowel in februari 2001 als in juli 2001 verandert het te betalen bedrag als gevolg van wederom een wijziging in de polissamenstelling. De premie voor 2002 is lager ten gevolge van de keuze voor een andere aanvullende verzekering.

In juni 2002 wordt een bedrag van (...) teruggestort als zijnde teveel ontvangen. Het dan nog openstaande bedrag van (...) wordt kwijtgescholden als reactie op de briefwisseling met (verzoekster; N.o.).”

Als bijlage stuurde ZAO een premieoverzicht mee.

d. Nadere reactie ZAO

In reactie op een aantal specifieke vragen reageerde zorgverzekeraar ZAO onder meer als volgt:

“In uw brief (...) verzoekt u ZAO uit te leggen waarom ZAO niet eerder op het verzoek van (verzoekster; N.o.) heeft gereageerd. (...)

Al eerder is aangegeven dat (de brief van 14 november 2001; N.o.) niet door ons is ontvangen. Telefonisch is echter wel kennis genomen van het verzoek om een premie-uitdraai. De medewerkers die indertijd contact hebben gehad met (verzoekster; N.o.) zijn thans niet meer bij ZAO werkzaam. Waarom indertijd niet adequaat is gereageerd is niet met zekerheid te zeggen. Vermoedelijk is het premieoverzicht niet meer toegestuurd omdat in onze brief van 31 januari 2002 (verzoekster; N.o.) is meegedeeld dat de aanmaningen kwamen te vervallen zodat er wellicht naar de mening van de medewerker geen belang meer aanwezig was voor een overzicht.

Eerst in juni 2002 werd het overzicht verstrekt.”

Achtergrond