



# Rapport

**Datum: 15 juni 2005**

**Rapportnummer: 2005/172**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Zorgverzekeraar Trias de ziekenfondspremie van haar zoon voor de maand november 2003 tweemaal heeft geïnd, namelijk éénmaal contant per kas en éénmaal via de bank.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Op 16 januari 2004 zond Zorgverzekeraar Trias (verder ook: Trias) verzoeksters zoon een betalingsherinnering voor de ziekenfondspremie voor de maand november 2003 ten bedrage van € 41,75. Op 4 maart 2004 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman waarbij zij erover klaagde dat Trias de ziekenfondspremie van haar zoon voor november 2003 tweemaal had geïnd, namelijk éénmaal contant per kas in november of december 2003 en éénmaal via de bank in februari 2004. De Nationale ombudsman zond de klacht ter afhandeling door naar Trias. Bij brief van 21 maart 2004 deelde Trias verzoekster mee dat de premie voor de maand november 2003 niet zoals te doen gebruikelijk door middel van een automatische incasso was geïnd in de maand waarop de premie betrekking had omdat de bank het bedrag had gestorneerd. De premie was op 14 februari 2004 via een bankafschrijving betaald. Van een eerdere kasbetaling was volgens Trias echter niets terug te vinden in de administratie. Omdat in geval van kasbetalingen de betaling in een kasboek worden verwerkt en, ofwel op het smalle strookje van de meegebrachte acceptgiro een stempel wordt gezet, ofwel een betalingsbewijs wordt afgegeven, verzocht Trias verzoekster om de exacte datum van de kasbetaling door te geven en een betalingsbewijs over te leggen.

2. Verzoekster liet Trias daarop bij brief van 11 juli 2004 weten van de kasbetaling geen betalingsbewijs te hebben gekregen en niet meer te weten wanneer deze betaling precies was verricht. Trias deelde verzoekster bij brief van 22 juli 2004 mee de kasbetaling niet te hebben kunnen terug vinden in het kasboek. Wel kon uit de aantekeningen van de balie worden opgemaakt dat verzoekster een keer langs was geweest met vragen over betalingen.

3. Verzoekster bleef van mening dat het desbetreffende bedrag tweemaal was betaald en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij liet de Nationale ombudsman weten dat zij het bedrag in november of december 2003 contant had betaald op het kantoor aan de Reeweg omdat de betaling over de maand november 2003 niet automatisch was afgeschreven vanwege een ontoereikend saldo op de bankrekening van haar zoon en zij bang was dat Trias de ziektekosten daarom niet zou vergoeden. Voorts weersprak zij bij de balie langs te zijn geweest met vragen over betalingen: zij had de balie van Trias alleen bezocht om de premie voor de maand november 2003 te voldoen. Verzoekster legde

giroafschriften van haar zoon over waaruit bleek dat de premie over de maand november 2003 was afgeschreven in februari 2004.

4. In reactie op de klacht zond Trias de Nationale ombudsman een kopie van het kasboek van het kantoor aan de Reeweg over de periode 30 oktober 2003 tot en met 2 januari 2004. Hierin was geen kasbetaling van verzoekster opgenomen. Van het bezoek van verzoekster waarvan Trias melding had gemaakt in de brief aan verzoekster van 11 juli 2004 kon geen notitie worden overgelegd omdat deze bezoeken niet vastgelegd werden in het computersysteem, maar een van de medewerkers van Trias kon zich het bezoek van verzoekster nog herinneren, aldus Trias. Trias persisteerde in het standpunt dat van verzoekster geen kasbetaling was ontvangen.

## **II. Beoordeling**

Vast staat dat de premie voor de maand november 2003 in februari 2004 via de bank is geïnd. De lezingen van verzoekster en Trias met betrekking tot de kasbetaling staan lijnrecht tegenover elkaar. Van feiten of omstandigheden die de ene lezing aannemelijker maken dan de andere, is niet gebleken. Dat het kasboek geen kasbetaling vermeldt en dat geen kasverschil is geconstateerd, is immers geen overtuigend bewijs dat de betaling ook werkelijk niet aan de balie is gedaan, terwijl evenmin het feit dat de desbetreffende premie niet in november 2003 kon worden afgeschreven maar pas in februari 2004, in combinatie met verzoeksters bezoek aan de balie, voldoende bewijs is voor de door verzoekster gestelde kasbetaling. Er kan daarom niet worden vastgesteld of de premie over de maand november 2003 al dan niet tevens per kas is betaald en de Nationale ombudsman onthoudt zich dan ook van het geven van een oordeel over de gedraging.

## **Conclusie**

Ten aanzien van de klacht dat Zorgverzekeraar Trias de ziekenfondspremie over de maand november 2003 tweemaal heeft geïnd, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

## **Onderzoek**

Op 28 juli 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van Zorgverzekeraar Trias.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Zorgverzekeraar Trias 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.

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

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Betalingsherinnering van Zorgverzekeraar Trias aan verzoeksters zoon d.d. 16 januari 2004;
2. Klacht van verzoekster bij de Nationale ombudsman ontvangen 4 maart 2004;
3. Brief van Trias aan verzoekster d.d. 21 maart 2004;
4. Brief van verzoekster aan Trias ontvangen 11 juli 2004;
5. Brief van Trias aan verzoekster d.d. 22 juli 2004;
6. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman ontvangen 28 juli 2004;
7. Brief van Trias aan de Nationale ombudsman d.d. 18 oktober 2004;
8. Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman ontvangen 5 november 2004.
9. Kasboek Trias, kantoor Dordrecht (periode 30 oktober 2003 t/m 2 januari 2004)

#### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

#### **Achtergrond**