



Rapport

Datum: 21 december 2006
Rapportnummer: 2006/387

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Agis het verzoek om de kosten voor bijstand in de klachtprocedure te vergoeden heeft afgewezen. Voorts klaagt verzoeker erover dat Agis de klachtenregeling niet heeft toegezonden.

Beoordeling

Bevindingen

1. Bij brief van 27 maart 2006 liet Owm Agis Zorgverzekeringen u.a. (hierna: Agis) verzoeker weten dat het no-claimsaldo over 2005 zou worden verrekend met een betalingsachterstand.
2. In een e-mail van 30 maart 2006 vroeg verzoeker uitleg over de betalingsachterstand. In reactie hierop liet Agis weten dat verzoeker over de periode oktober 2000 tot en met 1 mei 2006 een bedrag van € 195,37 verschuldigd was en dat de vordering in handen was gesteld van een incassobureau.
3. Bij brief van 12 april 2006 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij Agis. Verzoekers gemachtigde stelde dat in het verleden via verschillende incassobureaus vorderingen waren voldaan die Agis op verzoeker had over de periode september 2000 tot en met januari 2002, mei tot en met juli 2002 en augustus 2002 tot en met maart 2004. Er was geen sprake meer van een betalingsachterstand en de vordering genoemd in de brief van Agis van 30 maart 2006 was onterecht, aldus verzoekers gemachtigde. Verzoekers gemachtigde verzocht Agis de incasso-opdracht onmiddellijk in te trekken. Daarnaast verzocht verzoekers gemachtigde om een redelijke kostenvergoeding voor alle werkzaamheden die hij in verband met deze zaak had gemaakt en nog zou moeten maken.
4. Bij brief van 4 mei 2006 liet Agis verzoekers gemachtigde weten dat volgens de informatie van Agis een openstaande vordering niet volledig was voldaan. Om die reden was de vordering verrekend met het no-claimsaldo over 2005. Mocht de vordering wel zijn voldaan, dan vroeg Agis verzoekers gemachtigde om een bewijsstuk waaruit dit bleek.
5. Bij brief van 5 mei 2006 legde verzoekers gemachtigde het gevraagde bewijsstuk aan Agis over. In de brief vroeg verzoekers gemachtigde opheldering over het feit dat een openstaande vordering werd verrekend met het no-claimsaldo over 2005 terwijl tegelijkertijd een vordering in handen was gesteld van een incassobureau.
6. Bij brief van 11 mei 2006 liet Agis verzoekers gemachtigde weten dat uit het verstrekte bewijsstuk inderdaad bleek dat de volledige vordering was voldaan. Daarmee kwam de vordering op verzoeker te vervallen en had verzoeker op dat moment geen

premieachterstand meer.

7. Bij brief van 12 mei 2006 liet Agis verzoekers gemachtigde weten dat het restant van het no-claimsaldo over 2005 aan verzoeker zou worden overgemaakt. Het verzoek om een onkostenvergoeding wees Agis af. Volgens Agis was op grond van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) en het Besluit proceskosten bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.) alleen in een bezwaarschriftprocedure mogelijk om de kosten, die de belanghebbende in verband met de behandeling van het bezwaar redelijkerwijs heeft moeten maken, op verzoek te vergoeden. Het was volgens Agis niet gebruikelijk een financiële tegemoetkoming te verlenen voor het feit dat zaken niet waren gelopen zoals ze hadden moeten gaan.

8. Bij brief van 17 mei 2006 handhaafde verzoekers gemachtigde de klacht en het verzoek om een onkostenvergoeding. Ook vroeg verzoekers gemachtigde om toezending van de klachtenregeling.

9. Bij brief van 6 juni 2006 liet Agis verzoekers gemachtigde ten aanzien van de onkostenvergoeding weten bij het eerder ingenomen standpunt te blijven. Wel erkende Agis dat een aantal zaken niet correct waren afgehandeld waarvoor Agis excuses aanbood. Aan het verzoek om toezending van de klachtenregeling kon Agis niet voldoen. Behalve een interne werkinstructie bestond er geen uitgewerkte klachtenregeling. Wel zond Agis de folder toe met informatie over de klachtprocedure.

10. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman liet Agis weten bij zijn standpunt te blijven.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om een onkostenvergoeding

11. Indien een verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendt, stelt deze zich bij de beoordeling van de beslissing tot afwijzing van schadevergoeding (in dit geval een onkostenvergoeding) terughoudend op en toetst deze aan het redelijkheidsvereiste. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

12. Verzoeker heeft de hulp van een gemachtigde ingeroepen om een fout in de financiële administratie van Agis te laten corrigeren. Naar aanleiding van de door verzoekers gemachtigde ingestelde klachtenprocedure heeft Agis de fout hersteld en excuses aangeboden.

13. De Nationale ombudsman overweegt dat gemaakte kosten van geringe aard en omvang (kosten in verband met het schrijven van een brieven zoals porto-, kopieer- en

telefoonkosten) in het maatschappelijk verkeer voor rekening zijn van degene die ze heeft gemaakt. In sommige gevallen kunnen de kosten van (rechts)bijstand voor vergoeding in aanmerking komen als het inroepen ervan noodzakelijk is en de kosten redelijk zijn.

14. In dit geval is niet gebleken van een omstandigheid die aanleiding zou moeten geven om de kosten van verzoekers gemachtigde te vergoeden. Het feit dat verzoeker niet zelf zijn belangen bij Agis behartigde, was niet gelegen in de omstandigheden van de betreffende zaken zelf. Het ging immers om vrij eenvoudige zaken. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was het daarom niet noodzakelijk om professionele (rechts)hulp in te roepen. Dit betekent dat als verzoeker kosten heeft gemaakt voor het optreden van zijn gemachtigde om de fout bij Agis recht te zetten, het niet onredelijk is dat deze voor rekening van verzoeker komen. Ook voor de klachtenprocedure was het inroepen van (rechts)bijstand niet noodzakelijk. Een klachtenprocedure heeft een laagdrempelig karakter en kan in beginsel zonder problemen worden gevoerd zonder (rechts)bijstand. Kosten gemaakt in het kader van een klachtenprocedure behoeven dan ook redelijkerwijs niet te worden vergoed.

15. Nu het niet noodzakelijk was om (rechts)hulp in te roepen om de fout bij Agis te herstellen en de klachtenprocedure te voeren, is de Nationale ombudsman van oordeel dat Agis in redelijkheid het verzoek van verzoekers gemachtigde om vergoeding van de kosten heeft kunnen afwijzen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk

II. Ten aanzien van het niet toezenden van de klachtenregeling

16. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. In dit geval betekent dit dat Agis verzoekers gemachtigde op toereikende wijze moet informeren over de klachtenprocedure bij het bestuursorgaan.

17. Op de behandeling van klachten door Agis in de hoedanigheid van bestuursorgaan zijn de bepalingen van titel 1 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Een nadere uitwerking van deze regels in een klachtenregeling is toegestaan maar niet verplicht. Agis kent geen klachtenregeling, wel een interne werkinstructie. De Nationale ombudsman overweegt dat zo een werkinstructie zich er niet voor leent om de burger te informeren over de klachtenprocedure. Voor dat doel heeft Agis een folder ontwikkeld die ook aan verzoekers gemachtigde is gezonden.

18. Door het toezenden van de folder met informatie over de klachtenprocedure heeft Agis op toereikende wijze verzoekers gemachtigde geïnformeerd over de klachtenprocedure bij het bestuursorgaan. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft Agis daarmee

gehandeld in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Owm Agis Zorgverzekeringen u.a. te Amersfoort, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 12 juni 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Lopik, ingediend door MonDa Lopik te Lopik, met een klacht over een gedraging van Agis te Amersfoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Agis, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Owm Agis Zorgverzekeringen u.a. 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.

Verzoeker en Agis gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brief van Owm Agis Zorgverzekeringen u.a. (hierna: Agis) aan verzoeker van 27 maart 2006;
2. Brief van Agis aan verzoeker van 10 april 2006;
3. Brief van verzoekers gemachtigde aan Agis van 12 april 2006;
4. Brief van Agis aan verzoekers gemachtigde van 4 mei 2006;
5. Brief van verzoekers gemachtigde aan Agis van 5 mei 2006;
6. Brief van Agis aan verzoekers gemachtigde van 11 mei 2006;
7. Brief van Agis aan verzoekers gemachtigde van 12 mei 2006.

8. Brief van verzoekers gemachtigde aan Agis van 17 mei 2006;
9. Brief van Agis aan verzoekers gemachtigde van 6 juni 2006;
10. Brief van verzoekers gemachtigde aan de Nationale ombudsman van 8 juni 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:15:

- “1. Voor de behandeling van het bezwaar is geen recht verschuldigd.
2. De kosten, die de belanghebbende in verband met de behandeling van het bezwaar redelijkerwijs heeft moeten maken, worden door het bestuursorgaan uitsluitend vergoed op verzoek van de belanghebbende voorzover het bestreden besluit wordt herroepen wegens aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid. artikel 243, tweede lid, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is van overeenkomstige toepassing.
3. Het verzoek wordt gedaan voordat het bestuursorgaan op het bezwaar heeft beslist. Het bestuursorgaan beslist op het verzoek bij de beslissing op het bezwaar.
4. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld over de kosten waarop de vergoeding uitsluitend betrekking kan hebben en over de wijze waarop het bedrag van de kosten wordt vastgesteld.”

2. Besluit proceskosten bestuursrecht (Besluit van 22 december 1993, houdende nadere regels betreffende de proceskostenveroordeling in bestuursrechtelijke procedures)

Artikel 1:

“Een veroordeling in de kosten als bedoeld in artikel 8:75 onderscheidenlijk een vergoeding van de kosten als bedoeld in artikel 7:15, tweede lid, of 7:28, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan uitsluitend betrekking hebben op:

- a. kosten van door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand,

(...)”