



Rapport

Datum: 25 januari 2001

Rapportnummer: 2001/023

Klacht

Op 2 juni 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S te Heemskerk, ingediend door het Bureau voor Rechtshulp te Haarlem, met een klacht over een gedraging van OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. te Heemstede.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de wijze waarop OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. haar heeft geïnformeerd over haar, door OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. gestelde, achterstand in premiebetaling. Zij heeft er met name bezwaar tegen dat niet is aangegeven welk bedrag (gespecificeerd naar nominale premie en aanvullende verzekering) zij op welke datum had moeten betalen en welk bedrag OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. van haar heeft ontvangen.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. de brieven van het Bureau voor Rechtshulp van 3 maart, 5 april en 23 mei 2000, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend (30 mei 2000), niet heeft beantwoord.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. 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.

Zij deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 11 januari 2000 deelde OWM Zilveren Kruis U.A. (hierna ook: Zilveren Kruis) verzoekster mee dat tengevolge van een achterstand in premiebetaling de door haar afgesloten aanvullende verzekeringen zouden worden beëindigd per 1 februari 2000. Omdat verzoekster van mening was dat geen sprake was van een betalings-achterstand, verzocht zij het Zilveren Kruis en het deurwaarderskantoor waaraan het Zilveren Kruis het incasso had overgedragen, om aan te geven waaruit de gestelde schuld bestond.

2. Bij brief van 8 februari 2000 deelde het Zilveren Kruis verzoekster het volgende mee:

"... De vorderingen van de deurwaarder hebben betrekking op:

Mrt. 1996 Ziektekostenpremie f 51,05

Apr. 1996 Ziektekostenpremie f 83,00

Mei 1996 Ziektekostenpremie f 51,70

Jan. 1997 Ziektekostenpremie f 124,65

Jan. 1997 Correctie met terugwerkende kracht f 4,00

Feb. 1997 Correctie met terugwerkende kracht f 4,00

Dec. 1997 Ziektekostenpremie f 50,00

-----+

totaal f 368,40

Wij verzoeken u dit bedrag (excl. incassokosten) zo snel mogelijk over te maken aan het deurwaarderskantoor (...).

Tevens is uit onze administratie gebleken dat er nog een vordering van de deurwaarder openstaat. Deze vordering betreft de maand augustus 1999 en de administratiekosten. Het totale bedrag van f 159,00 (excl. incassokosten) kunt u overmaken op bovenstaand rekeningnummer van deurwaarderskantoor (...)

Naast de vorderingen van de deurwaarder staat er nog een premie open. Dit heeft betrekking op de premies van de maanden januari en februari 2000. Het betreft hier een bedrag van f 212,30 zijnde de nominale premies en de kosten van uw aanvullende verzekering.

Wij verzoeken u om het een en ander te controleren in uw eigen administratie. Mocht het blijken dat u het verschuldigde bedrag van f 212,30 nog niet voldaan heeft, dan moet u dit zo spoedig mogelijk overmaken aan Zilveren Kruis..."

3. Nadat het Buro voor Rechtshulp te Haarlem, namens cliënte, bij brief van 22 februari 2000 het deurwaarderskantoor tevergeefs om opheldering over de gestelde vordering had gevraagd, zond het Buro voor Rechtshulp het Zilveren Kruis op 3 maart 2000 de volgende brief:

"...Cliënte ontving uw schrijven d.d. 8 februari jl. Zij is echter verbaasd over het feit dat het Zilveren Kruis zich op het standpunt stelt dat cliënte de vordering tot op heden niet zou hebben voldaan. Cliënte blijft volhouden dat zij de verplichting tot premiebetaling is nagekomen.

Reeds voldane betalingen:

maart en april 1996: op bankafschrift 031, bladnummer 004 staat vermeld dat op 5 maart 1996 er zowel een bedrag van f 59,75 als een bedrag gelijk aan f 83,80 aan u is overgemaakt, hetgeen meer is dan waarop het Zilveren Kruis recht heeft.

mei 1996: op bankafschrift 036, bladnummer 004/005 staat vermeld dat van de rekening van cliënte op 5 juni 1996 tweemaal een bedrag van f 59,75 en tweemaal een bedrag van f 83,80 is afgeschreven.

januari 1997: op bankafschrift 049, bladnummer 001 staat vermeld dat de premie over januari 1997 op 2 januari 1997 is voldaan. Dit bedrag is hoger dan hetgeen cliënte volgens u verschuldigd zou zijn.

februari 1997: cliënte stelt dat dit bedrag in hetgeen zij op 2 januari 1997 aan u heeft betaald zit verdisconteerd.

december 1997: op bankafschrift 074, bladnummer 003 van 6 januari 1998 staat vermeld dat cliënte op 2 januari 1998 tweemaal een bedrag van f 112,70 heeft betaald.

augustus 1999: op bankafschrift 0133, bladnummer 0001 staat vermeld dat cliënte zowel op 15 juli als 20 juli 1999 een bedrag van f 147,75 aan u heeft betaald. Tevens staat op bankafschrift 0141, bladnummer 0001 vermeld dat van cliëntes bankafrekening op 15 september 1999 een bedrag van f 147,75 is overgemaakt op uw bankafrekening. Derhalve stelt cliënte dat zij niet verplicht kan worden de administratiekosten te voldoen.

Gelet op vorenstaande stelt cliënte dat zij meer aan het Zilveren Kruis heeft voldaan dan hetgeen zij wettelijk gezien zou moeten hebben voldoen. Derhalve stelt cliënte dat in tegenstelling van een vordering op haar, zij een vordering wegens onverschuldigde betaling jegens u heeft..."

Bij de brief waren afschriften van de desbetreffende bankafschriften gevoegd.

4. Omdat het Zilveren Kruis niet reageerde op de brief van het Bureau voor Rechtshulp van 3 maart 2000, rappelleerde het Bureau voor Rechtshulp schriftelijk op 5 april en 23 mei 2000. Tot op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde, had het Zilveren Kruis nog niet op de brieven gereageerd.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder klacht.

C. Standpunt OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A.

In reactie op de klacht deelde OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. het volgende mee:

"... Helaas heb ik moeten constateren dat de brieven van 3 maart en 5 april niet direct werden beantwoord. Deze brieven werden samen met de brief van 23 mei in behandeling genomen en beantwoord met onze brief van 30 juni 2000. (...).

Bij de brief was een rekeningoverzicht gevoegd. Uit dit overzicht blijkt dat (verzoekster; N.o.) nog een premiebedrag van f 277,25 was verschuldigd. Deze vordering hadden wij inmiddels overgedragen aan een incassobureau. Wij constateerden echter dat wij haar onvoldoende over de premieachterstand hadden geïnformeerd. Ook konden wij door verrekeningen onvoldoende aangeven waar de premieachterstand precies betrekking op had. Wij besloten daarom het bedrag van f 277,25 af te boeken. Wij deelden dit (verzoekster; N.o.) mee in een brief van 17 augustus. De vordering trokken wij bij de deurwaarder in en de incassokosten die reeds waren gemaakt, namen wij voor onze rekening. Vanaf 1 september werd bij (verzoekster; N.o.) alleen de maandpremie van f 77,00 in rekening gebracht.

(...)

Ik vind het jammer dat het zo is gelopen en dat wij (verzoekster; N.o.) onvoldoende en veel te laat hebben geïnformeerd over de premie die zij nog was verschuldigd. De hele kwestie verdient naar mijn mening zeker niet de schoonheidsprijs. Vanaf maart van dit jaar zijn wij een procedure gestart om de verzekerde bij niet tijdige betaling van de maandpremie, binnen zes weken hieraan te herinneren. Hiermee willen wij bereiken dat er zo min mogelijk premieachterstand ontstaat en dat de verzekerde vroegtijdig hiervan op de hoogte is..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster bleef bij haar standpunt.

Beoordeling

I. Algemeen

Naar aanleiding van een brief van OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. te Heemstede (hierna: het Zilveren Kruis) aan verzoekster van 11 januari 2000 waarin het Zilveren Kruis verzoekster liet weten dat tengevolge van een achterstand in premiebetaling de door haar afgesloten aanvullende verzekeringen zouden worden beëindigd per 1 februari 2000, verzocht verzoekster het Zilveren Kruis en het deurwaarderskantoor waaraan het Zilveren Kruis het incasso had overgedragen, om aan te geven waaruit de gestelde schuld precies bestond. Het Zilveren Kruis liet verzoekster daarop bij brief van 8 februari 2000 weten dat de vordering van de deurwaarder betrekking had op achterstallige premiebetaling over de maanden maart, april en mei 1996, januari, februari en december 1997 en dat daarnaast nog sprake was van een vordering van de deurwaarder in verband met achterstallige premiebetaling over augustus 1999 (inclusief administratiekosten). Bij brief van 3 maart 2000 aan het Zilveren Kruis weersprak het Bureau voor Rechtshulp te Haarlem, namens verzoekster, de door het Zilveren Kruis gestelde vorderingen aan de hand van een overzicht van de door verzoekster verrichte betalingen en afschriften van de desbetreffende bankafschriften.

Tot op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde (30 mei 2000), had het Zilveren Kruis, ondanks schriftelijke rappels op 5 april en 23 mei 2000, nog niet op deze brief gereageerd.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking over de vordering

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop het Zilveren Kruis haar heeft geïnformeerd over haar, door het Zilveren Kruis Ziekenfonds gestelde, achterstand in premiebetaling. Volgens verzoekster is de informatieverstrekking onvoldoende omdat hierbij niet is aangegeven welk bedrag (gespecificeerd naar nominale premie en aanvullende verzekering) zij op welke datum had moeten betalen en welk bedrag het Zilveren Kruis van haar heeft ontvangen.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde het Zilveren Kruis mee dat verzoekster onvoldoende was geïnformeerd over de premie die zij nog verschuldigd was en dat door verrekeningen onvoldoende kon worden aangegeven waarop de premieachterstand precies betrekking had. Om die reden was besloten om de vordering in te trekken en de incassokosten voor eigen rekening te nemen.

3. De handelwijze van het Zilveren Kruis getuigt van onvoldoende zorgvuldigheid jegens verzoekster. Indien een bestuursorgaan stelt een vordering te hebben op een burger, dient precies te worden aangegeven waaruit de gestelde vordering bestaat. In het onderhavige geval betekent dit dat een overzicht had moeten worden verstrekt van de verschuldigde

premies en de ontvangen premiebetalingen (gespecificeerd naar nominale premie en premie voor de aanvullende verzekering(en)). In de brief van het Zilveren Kruis aan verzoekster van 8 februari 2000 is een dergelijk overzicht echter niet gegeven. Dat het Zilveren Kruis ook achteraf niet in staat is aan te geven waar de premieachterstand precies betrekking op heeft, getuigt daarnaast van onvoldoende administratieve nauwkeurigheid. Terecht heeft het Zilveren Kruis dan ook besloten om de vordering in te trekken en de incassokosten voor eigen rekening te nemen.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de beantwoording van de brieven

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het Zilveren Kruis de brieven van het Buro voor Rechtshulp van 3 maart, 5 april en 23 mei 2000, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend (30 mei 2000), niet heeft beantwoord. De brief werd beantwoord op 30 juni 2000.

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan aan hem gerichte brieven afhandelt binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlingsbericht te ontvangen met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid.

Nu het Zilveren Kruis heeft nagelaten een behandlingsbericht te zenden, niet heeft gereageerd op de schriftelijke rappels van 5 april en 23 mei 2000 én ruim drie maanden na ontvangst de brief van 3 maart 2000 heeft beantwoord, moet ook deze handelwijze van het Zilveren Kruis als onvoldoende zorgvuldig worden aangemerkt.

Ook in dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennis genomen dat het Zilveren Kruis vanaf maart 2000 verzekerden binnen zes weken wijst op premieachterstand.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. is gegrond.