



# Rapport

**Datum: 6 februari 2004**

**Rapportnummer: 2004/034**

## Klacht

Het door OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A., in strijd met het bepaalde in artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht, bij de bekendmaking van een besluit tot afwijzing van een verzoek om vergoeding van taxikosten niet vermelden van de mogelijkheid van bezwaar.

## Beoordeling

1. Op grond van artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan bij de mededeling van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt of waartegen beroep kan worden ingesteld, melding te maken van die bezwaar- of beroepsmogelijkheid (zie Achtergrond).
2. Ten einde te voorkomen dat een belanghebbende als gevolg van onwetendheid over eventuele mogelijkheden tegen een besluit op te komen, niet of niet tijdig bezwaar of beroep aantekent en daardoor mogelijk in een ingediend bezwaar of ingesteld beroep niet-ontvankelijk wordt verklaard, is het van groot belang dat bestuursorganen steeds op juiste wijze invulling geven aan de verplichting betrokkene te informeren over bedoelde mogelijkheden.
3. Volgens Zilveren Kruis Achmea wordt bij schriftelijke beslissingen die worden genomen op grond van de Ziekenfondswet altijd een clause opgenomen met informatie over de mogelijkheid van bezwaar.
4. Bij brief van 10 augustus 2003 declareerde de heer S. bij OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. (hierna: Zilveren Kruis) vervoerskosten die hij in de jaren 1999, 2000, 2002 en 2003 had gemaakt in verband met ziekenhuisbezoeken. Voor een deel ging het om kosten die hij ook al in 1999 - vergeefs - bij Zilveren Kruis had gedeclareerd.
5. Bij brief van 18 augustus 2003 deelde Zilveren Kruis, in reactie op de declaratie van 10 augustus 2003, aan de heer S. mee dat de gemaakte kosten van vóór 1 januari 2002 niet meer voor vergoeding in aanmerking kwamen. Ten aanzien van de kosten van na 1 januari 2002 werd de heer S. gevraagd om medische verklaringen en afsprakenbriefjes in te sturen. Zilveren Kruis maakte in of bij deze brief van 18 augustus 2003 geen melding van de mogelijkheid van bezwaar.
6. De brief van 18 augustus 2003 bevat geen besluit ten aanzien van de declaratie van vervoerskosten van na 1 januari 2002. De heer S. werd uitsluitend gevraagd om zijn declaratie met relevante documenten te onderbouwen. In zoverre bestond er geen reden verzoeker te wijzen op de mogelijkheid van bezwaar.

7. Ten aanzien van de declaratie van vervoerskosten van vóór 1 januari 2002 moet de brief van Zilveren Kruis van 18 augustus 2003 echter worden aangemerkt als een afwijzend besluit. Tegen een dergelijk besluit kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht een bezwaarschrift worden ingediend, ongeacht de vraag of de afwijzing is gebaseerd op het feit dat de eerder ingediende declaratie van dezelfde kosten is afgewezen dan wel op het feit dat de termijn voor het indienen van de declaratie inmiddels is verstreken.

8. Het vorenstaande betekent dat Zilveren Kruis in of bij de mededeling van 18 augustus 2003 aan de heer S. had moeten medelen dat hij binnen zes weken een bezwaarschrift kon indienen tegen de in die brief vervatte afwijzing van zijn declaratie van vervoerskosten van vóór 1 januari 2002.

Het is niet juist dat Zilveren Kruis geen melding heeft gemaakt van die mogelijkheid.

## **Conclusie**

De onderzochte gedraging van OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A., die wordt aangemerkt als een gedraging van Zilveren Kruis Achmea, is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 11 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Amsterdam met een klacht over de afwijzing van een declaratie van vervoerskosten door OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. (hierna: Zilveren Kruis).

Bij brief van 10 oktober 2003 informeerde de Nationale ombudsman de heer S. erover dat naar zijn oordeel de brief waarmee Zilveren Kruis op de declaratie had gereageerd, is aan te merken als een besluit waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend, en dat de Nationale ombudsman in verband daarmee geen onderzoek zou instellen naar aanleiding van de klacht.

Bij brief van 17 oktober 2003 informeerde de Nationale ombudsman Zilveren Kruis Achmea erover dat hij, gezien het belang dat hij hecht aan een goede rechtsmiddelenverwijzing, had besloten een onderzoek in te stellen naar het niet-vermelden van de mogelijkheid van bezwaar. Zilveren Kruis Achmea werd in dat verband gevraagd enkele specifieke vragen te beantwoorden.

Naar aanleiding van de schriftelijke reactie werd bij Zilveren Kruis Achmea telefonisch nog enige aanvullende informatie ingewonnen.

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

Zilveren Kruis gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. De heer S. is voor zijn ziektekosten verzekerd bij OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. (hierna: Zilveren Kruis), een onderdeel van Zilveren Kruis Achmea.

2. In verband met een oogoperatie in het Dijkzigt Ziekenhuis te Rotterdam in 1999 maakte de heer S. een aantal keren gebruik van een taxi. De taxikosten declareerde hij destijds bij Zilveren Kruis. Bij besluit van 8 oktober 1999 wees Zilveren Kruis dit verzoek om vergoeding van taxikosten af omdat de heer S. geen gebruik had gemaakt van de diensten van de door Zilveren Kruis aangewezen taxibedrijven. Bij de bekendmaking van dit besluit informeerde Zilveren Kruis de heer S. over de mogelijkheid daartegen een bezwaarschrift in te dienen. Van die mogelijkheid maakte de heer S. geen gebruik.

3. Op 10 augustus 2003 stuurde de heer S. een groot aantal taxibonnen en enkele vervoersbewijzen van de Nederlandse Spoorwegen over de jaren 1999, 2000, 2002 en 2003 naar Zilveren Kruis. In zijn begeleidende brief verzocht hij Zilveren Kruis om overmaking naar zijn girorekening van een bedrag van f 1.670, zijnde het totaal van de door hem gedeclareerde vervoerskosten. Hij wees erop dat hij de kosten nogmaals declareerde omdat de rechter inmiddels had uitgesproken dat prijsafspraken tussen ziekenfondsen en taxibedrijven ongeldig waren.

4. Namens Zilveren Kruis reageerde de teamleider Declaratieservice bij brief van 18 augustus 2003 als volgt op de declaratie van de heer S:

“...Van u ontving ik bijgaande taxibonnen en vervoersbewijzen. Graag wil ik hierop reageren.

Helaas vergoeden wij uw vervoerskosten niet. De taxiriten die u heeft gemaakt voor 1 januari 2002 komen niet meer voor vergoeding in aanmerking. Voor de taxiriten, die u heeft gemaakt na 1 januari 2002, verzoeken wij u deze aan ons te retourneren, tezamen met medische verklaringen en afsprakenbriefjes.

Heeft u nog vragen? Belt u ons gerust. Mijn collega's van de afdeling Klantenservice staan u graag te woord. Zij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer...”

In het antwoord van Zilveren Kruis werd geen gewag gemaakt van de mogelijkheid van bezwaar.

## B. STANDPUNT ZILVEREN KRUIS ACHMEA

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde Zilveren Kruis Achmea bij brief van 17 november 2003 het volgende mee:

“ ...Wij hebben de mogelijkheid van het aantekenen van bezwaar niet in onze brief van 18 augustus aan de heer S. opgenomen, omdat het hier een verzoek om informatie betreft. Zoals u in deze brief kunt nalezen, heeft de heer S. de medische verklaring vervoer en de afsprakenbriefjes niet meegezonden. Voor de beoordeling van zijn declaratie is het noodzakelijk dat wij over die stukken beschikken. Hierdoor was het voor onze afdeling Vervoer niet mogelijk om een beslissing te nemen over het al dan niet vergoeden van de declaratie. Als de declaratie daadwerkelijk wordt afgewezen, dan krijgt de heer S. een gemotiveerde afwijzing waarin op de mogelijkheid wordt gewezen om bezwaar aan te tekenen conform de AWB. De heer S. heeft (nog) niet gereageerd op ons verzoek om de medische verklaringen en afsprakenbriefjes op te sturen.

Voor wat betreft het niet vergoeden van de vervoerskosten uit 1999 merk ik op dat de heer S. destijds in de gelegenheid is gesteld om hiertegen bezwaar aan te tekenen. Hij heeft hier geen gebruik van gemaakt. Dit is nu, vanwege het verstrijken van de daarvoor gestelde termijn, niet meer mogelijk. Ik zal de heer S. hierover nog berichten.

Wij nemen bij schriftelijke beslissingen die genomen worden op grond van de Ziekenfondswet altijd een clause op waarin gewezen wordt op de mogelijkheid tot het maken van bezwaar. Voor zover de procedure om bezwaar aan te tekenen niet is opgenomen in de beslissing zelf, wordt deze op een bijlage bij de beslissing meegedeeld aan de verzekerde. Ik ga ervan uit dat wij hiermee voldoen aan het gestelde in de Algemene Wet Bestuursrecht...”

2. Op 2 december 2003 deelde een medewerker van Zilveren Kruis Achmea in het kader van het onderzoek nog mee dat declaraties van het lopende jaar en van het jaar daarvóór voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Oudere declaraties worden slechts in behandeling genomen indien sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals langdurige ziekte. In het geval van de heer S. was volgens Zilveren Kruis Achmea geen sprake van zo'n bijzondere omstandigheid. Dat zou de heer S. nog worden meegedeeld, schriftelijk dan wel telefonisch.

## Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 3:45

“1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.

2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld.”

#### Artikel 4:5

“1. Indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen.

(...)

4. Een besluit om de aanvraag niet te behandelen wordt aan de aanvrager bekendgemaakt binnen vier weken nadat de aanvraag is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.”

#### Artikel 4:6

“1. Indien na een geheel of gedeeltelijk afwijzende beschikking een nieuwe aanvraag wordt gedaan, is de aanvrager gehouden nieuw gebleken feiten of veranderde omstandigheden te vermelden.

2. Wanneer geen nieuw gebleken feiten of veranderde omstandigheden worden vermeld, kan het bestuursorgaan zonder toepassing te geven aan artikel 4:5 de aanvraag afwijzen onder verwijzing naar zijn eerdere afwijzende beschikking.”