



**SKGZ**



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

# Misverstanden oplossen over betalingsproblemen



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Mededelingen vooraf

- Duur van het webinar
- Beantwoorden van vragen
- Q&A en presentatie
- Koffie/Thee en voldoende stroom?





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Naar wie ga je luisteren?



Niki van Loon  
niki@zorgverzekeringslijn.nl  
088 9006 993



Jos van der Linden  
j.van.der.linden@skgz.nl  
088 9006 929



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Wat weet ik na dit webinar?

- Wat zijn de meest voorkomende misverstanden over de aanmelding als wanbetaler bij het CAK?
- Hoe komt een betalingsregeling tot stand?
- Wat betekent het 'verjaren' van een schuld en welke gevolgen kan dat hebben?
- Wat de gevolgen zijn van het betalen zonder kenmerk?





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Introductie casus van Zara

- Zara heeft in juni 2020 haar baan verloren
- Zij ontvangt brieven van de zorgverzekeraar, omdat de rekeningen niet worden betaald!
- Zara neemt geen contact op met haar zorgverzekeraar en de schuld loopt steeds verder op
- Zij ontvangt van het CAK een brief dat ze is aangemeld als wanbetaler en de bestuursrechtelijke premie moet voldoen





**SKGZ**



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

# Wanbetalersregeling



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Geen premie, geen verzekering?!

- Zorgverzekeraar mag de zorgverzekering beëindigen als geen premie wordt betaald (art. 8 Zvw)
  - Wanbetalersregeling voorkomt onverzekerden
  - Zorgverzekeraar ontvangt compensatie
- Zorgverzekeraar mag de aanvullende verzekering beëindigen als geen premie wordt betaald
  - Herstel van de aanvullende verzekering
  - Verzekeringsvoorwaarden en beleid zorgverzekeraar



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Inspanningsverplichting vóór aanmelding (art. 18bb Zvw en art. 6.5.4, eerste lid, Rzv)

- Kosten voorkomen
  - Kostenloos een betalingsherinnering sturen
  - Niet iedere premiefactuur ophogen met incassokosten
- Tenminste eenmalig de mogelijkheid bieden je alsnog aan betaalafspraken te houden
- Niet onnodig gerechtelijk traject starten







**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Aanmelding bij het CAK

- Tenminste 6 maandpremies achterstand
  - Of een premieachterstand gelijk aan 6 maandpremies
- Bestuursrechtelijke premie € 147,80
  - Bronheffing
  - Omleiding zorgtoeslag
  - Rol van het CJIB
- Geen aflossing!





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Geen aanmelding bij het CAK (art. 18c Zvw)

- Twee- en/of viermaandsbrief niet verstuurd
  - GcZ, 10 januari 2018, SKGZ201701612
- Hoogte van de achterstand vóór aanmelding betwist
  - Na beslissing op de ‘klacht’ heeft een verzekerde vier weken de tijd om de kwestie voor te leggen. Tot die tijd mag niet worden aangemeld!
  - GcZ, 27 september 2017, SKGZ201700434
- Kwestie voorgelegd aan de SKGZ of de rechter
  - Er mag pas worden aangemeld nadat de uitspraak van de Geschillencommissie of de rechter onherroepelijk is geworden



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Opschorten en beëindigen aanmelding CAK (art. 18d Zvw)

- Opschorting
  - Betalingsregeling, stabilisatieovereenkomst, aanvang RUB
  - Houd je aan de afspraken! Anders word je direct weer aangemeld
  
- Afmelding
  - Voldoen van de gehele schuld (premie, eigen risico, kosten, etc.)
  - Aanvang minnelijke regeling, toelating WSNP, einde RUB
  
- Eindafrekening CAK = € 0,-
  - Als je de schuld hebt voldaan





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Inspanningsverplichting bevordering uitstroom (art. 18c Zvw en art. 6.5.4, tweede lid, Rzv)

- Benaderen verzekeringnemers die naar verwachting aan een betalingsregeling kunnen voldoen
  - Samenwerking met gemeenten
- Verlenen van medewerking tot stand komen betalingsregelingen en schuldsanering
  - Voorwaarde: in lijn met richtlijnen NVVK
- Maatwerk gericht op specifieke situatie





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Wat weet ik na dit webinar?

- ✓ Wat zijn de meest voorkomende misverstanden over de aanmelding als wanbetaler bij het CAK?
- Hoe komt een betalingsregeling tot stand?
- Wat betekent het 'verjaren' van een schuld en welke gevolgen kan dat hebben?
- Wat de gevolgen zijn van het betalen zonder kenmerk?





**SKGZ**



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

# Betalingsregeling



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## De casus van Zara ... op weg naar schuldvrij!

- Zara heeft een hulpverlener gevonden die haar helpt om financieel orde op zaken te stellen
- Zij benaderen de zorgverzekeraar om te vragen wat de schuld is en om een betalingsregeling te treffen
- De zorgverzekeraar zegt dat er bij hem niets open staat en verwijst naar het incassobureau





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Zorgverzekeraar of incassobureau?

### ■ Informatieplicht

- Zorgverzekeraar is de schuldeiser / opdrachtgever
- Art. 5 Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraar aan consumenten

### ■ Taak van het incassobureau

- Een derde partij is ingeschakeld de schuld te innen. Over de laatste stand van zaken kan die partij het beste informeren.







**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Hoe komt een betalingsregeling tot stand?

- Wilsovereenstemming (art. 6:217 BW)
  - GcZ, 11 maart 2021, SKGZZ202001434
- Regeling afgestemd op draagkracht
  - Inkomsten en uitgavenformulier
- Voorbeeld uit de praktijk
  - Vordering bij zorgverzekeraar én incassobureau? Eén of twee regelingen?
  - Nieuwe schulden. Nieuwe regeling?
  - Eerst drie maanden betalen, dan pas opschorting aanmelding!





**SKGZ**



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

# Verjaring



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## De casus van Zara ... onverwachte wending!

- De zorgverzekeraar zegt dat er niet alleen schulden uit 2020 en 2021 openstaan, maar dat er ook nog een schuld uit 2012 is
- Zara is dat helemaal vergeten, maar heeft hierover al heel lang niets meer gehoord?!
- De zorgverzekeraar zegt dat zij een regeling moet treffen voor de gehele schuld voordat hij de aanmelding bij het CAK opschort



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Wat is verjaring?

- Een vordering verjaart na 5 jaar (art. 3:307 BW)
  - Uitzondering: vordering die is toegewezen door rechter verjaart na 20 jaar (art. 3:324 BW)
- Actief beroep op verjaring doen
  - Een vordering verjaart niet automatisch





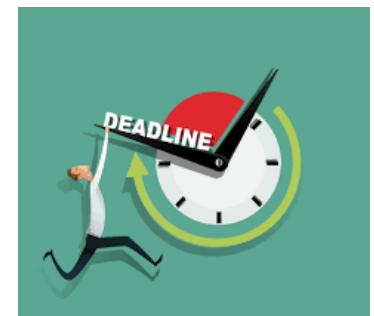
**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Hoe voorkom je dat een schuld verjaart?

- **Schriftelijke aanmaning (art 3:317 BW)**
  - Voldoende duidelijk (GcZ, 23 november 2016, SKGZ201600981)
  - Tijdig
- **Erkennen van de vordering (art. 3:318 BW)**
  - Gcz, 7 oktober 2020, SKGZ202000336
- **Verjaringstermijn van 5 jaar start opnieuw**





**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## De vordering is verjaard! Wat betekent dit?

- Een verjaarde vordering is niet opeisbaar (art. 6:5 BW)
  - Geen verplichting om te betalen
  - Aanmelding, opschorting of afmelding bij het CAK
    - GcZ, 6 mei 2020, SKGZ201902164 en GcZ, 3 juni 2020, SKGZ202000121
  - Overstappen (GcZ, 12 augustus 2020, SKGZ202000361)
  
- Een verjaarde vordering hoeft niet te worden afgeboekt
  - Betaal je (een deel) vrijwillig? Geen recht op terugbetaling
  - Tref je een regeling? Dan wordt de schuld weer opeisbaar



**SKGZ**



OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN

# Verrekening van betalingen en vergoedingen



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## De casus van Zara ... alles op orde?!

- Zara heeft een betalingsregeling getroffen
- Zij betaalt maandelijks € 40 aan aflossing en € 110 aan premie
- Op 20 februari 2021 betaalt ze de premie voor maart. Daarbij vermeldt ze haar relatienummmmer
- Op 10 maart 2021 stuurt de zorgverzekeraar een betalingsherinnering voor de premie van maart
- Betaalt ze niet op tijd?  
Dan wordt ze weer aangemeld bij het CAK!







**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Verrekening van betalingen

- Zorgverzekeraar moet een betaling verwerken volgens de omschrijving (art. 6:43 BW)
  - Betalingskenmerk, premie maart 2021
  - Relatienummer
  
- Geen (duidelijke) omschrijving?
  1. Opeisbare verbintenis (zie verjaring)
  2. Meeste bezwarende vordering
  3. Oudste vordering
  
- Afwijkende regels in de verzekeringsvoorwaarden



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



## Verrekening van vergoedingen

- Zorgverzekeraar mag een vergoeding verrekenen met een openstaande schuld
  - Ziekenhuiszorg; recht op een vergoeding van € 1.300, maar nog een schuld van € 1.000? Vergoeding aan het ziekenhuis = € 300. Verzekerde krijgt een rekening van het ziekenhuis!
  - Persoonsgebonden budget; declaratie wordt niet uitgekeerd, maar verrekend. Verzekerde moet zelf zijn zorgverlener betalen.
  
- Verrekeningsbevoegdheid staat in de voorwaarden
  - Mogen alle kosten altijd worden verrekend? Lees het na!



**Heb je vragen?  
Blijf er niet mee zitten en stel ze!**

**Bedankt voor de aandacht!**



**SKGZ**

OMBUDSMAN EN GESCHILLENCOMMISSIE ZORGVERZEKERINGEN



Niki van Loon  
niki@zorgverzekeringslijn.nl  
088 9006 993  
www.zorgverzekeringslijn.nl



Jos van der Linden  
j.van.der.linden@skgz.nl  
088 9006 929  
www.skgz.nl