



# ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B tegen C en D  
beide te E  
Zaak : Kosten gebruik acceptgirokaart, facturering  
Zaaknummer : 201301623  
Zittingsdatum : 16 april 20

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter), mr. drs. P.J.J. Vonk en mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2014, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2014)

---

## 1. Partijen

De heer A te B, hierna te noemen: verzoeker, tegen

- 1) C te E en
- 2) D te E hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

## 2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de [naam ziektekostenverzekeraar] Basispolis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen 50+ Actief Polis en Tand Compleet afgesloten (hierna gezamenlijk: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

## 3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoeker komt op tegen de beslissing van de ziektekostenverzekeraar hem kosten voor de toezending van acceptgiro's in rekening te brengen.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 10 juni 2013 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft ertoe geleid dat de ziektekostenverzekeraar heeft besloten de kosten voor de toezending van acceptgiro's in het jaar 2013 te laten vervallen.
- 3.4. Bij brief van 23 november 2013 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is betalingen kosteloos, hetzij door middel van acceptgiro's dan wel internetbankieren, te laten verlopen (hierna: het verzoek).
- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.
- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 12 februari 2014 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 20 februari 2014 aan verzoeker gezonden.

3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 21 februari 2014 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 14 maart 2014 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

4.1. Verzoeker betaalt op de 28e van elke maand de verschuldigde premie aan de ziektekostenverzekeraar door middel van een automatische overboeking bij zijn bank. De ziektekostenverzekeraar heeft ervoor gekozen hem maandelijks acceptgiro's te sturen, en hiervoor een bedrag van € 1,- per keer in rekening te brengen. Verzoeker is het oneens met deze beslissing, omdat het in rekening brengen van kosten voor een bepaalde betaalwijze bij wet verboden is.

4.2. De ziektekostenverzekeraar heeft de kosten voor toezending van de acceptgiro's in 2013 laten vervallen, omdat het in rekening brengen hiervan niet op het polisblad was vermeld, terwijl dit volgens de voorwaarden van de zorgverzekering wel zou moeten. Aan de Ombudsman Zorgverzekeringen is medegedeeld dat dit met ingang van 1 januari 2014 zou worden aangepast, doch hiervan is verzoeker niet gebleken. Het bedrag is nog steeds niet vermeld op het polisblad.

4.3. Verzoeker komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

5.1. Sommige betaalmethoden zijn duurder dan andere. De automatische incasso is over het algemeen een efficiënt betaalproduct, terwijl betaling per acceptgiro relatief duur is. Hiervoor moet iedere maand een papieren rekening worden verzonden, en de teruggezonden acceptgiro moet worden verwerkt door de bank.

5.2. De Minister van Economische Zaken heeft eerder geoordeeld dat het geoorloofd is een vergoeding te vragen voor een bepaalde betaalwijze. Een vereiste hiervoor is wel dat deze vergoeding moet zijn gebaseerd op de kosten van de betaalmethode. Een ander vereiste is dat de meerkosten vooraf kenbaar moeten zijn gemaakt aan de klant. Omdat in de voorwaarden van 2013 is geregeld dat het bedrag dient te zijn vermeld op het polisblad, en dit niet is gebeurd, heeft de ziektekostenverzekeraar ervoor gekozen verzoeker het bedrag van € 12,- voor het jaar 2013 coulanchehalve kwijt te schelden. De voorwaarden van 2014 kennen het vereiste van vermelding op het polisblad niet.

5.3. De ziektekostenverzekeraar merkt verder op dat betaling ook mogelijk is via FINBOX. Dit is een service van ABN-AMRO, Rabobank en ING, waarbij de klant de rekening ziet zodra hij inlogt op internetbankieren. Hij mag zelf bepalen wanneer hij de premie betaalt, zolang dit maar vóór de vervaldatum gebeurt. Is de betaling niet tijdig ontvangen, dan volgt het reguliere aanmaantrajec. Aan deelname aan FINBOX zijn geen kosten verbonden.

5.4. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. Gelet op artikel 18 van de zorgverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover, zowel ten aanzien van de zorgverzekering als ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering, bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar gehouden is af te zien van het bij verzoeker in rekening brengen van kosten voor de toezending van acceptgiro's.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarde

8.1. Voor de beoordeling van dit geschil zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.

8.2. Artikel 14.4 sub b van de zorgverzekering luidt, voor zover hier van belang:

*"4 Zowel voor individuele verzekeringnemers als voor deelnemers aan een collectieve overeenkomst van zorgverzekering geldt het navolgende: (...)*

*b de verzekeringnemer heeft de mogelijkheid om de premie maandelijks, per kwartaal, per half jaar of jaarlijks bij vooruitbetaling te voldoen, bij voorkeur via automatische incasso. Indien de verzekeringnemer kiest voor een andere betaalwijze dan automatische incasso brengt de zorgverzekeraar hiervoor administratiekosten bij de verzekeringnemer in rekening. [Naam ziektekostenverzekeraar] streeft ernaar de vooraankondiging van de automatische incasso 14 dagen voor het incasseren van het openstaande bedrag aan de verzekeringsnemer te versturen. Dit is echter niet van toepassing op de premie. De vooraankondiging van de premie vindt eenmalig per jaar plaats via toezending van het polisblad. De premie is verschuldigd vanaf de 1e vervaldag nadat de verzekering van kracht is geworden; (...)"*


8.3. De Zvw, het daarop gebaseerde Bzv en de Rzv, schrijven dwingend voor welke prestaties onder de zorgverzekering verzekerd dienen te zijn. De verzekerde die een zorgverzekering sluit heeft recht op niet meer of minder dan deze prestaties. De zorgverzekering is in dit opzicht een bijzondere, van overheidswege gereguleerde vorm van schadeverzekering. Het staat de ziektekostenverzekeraar niet vrij een dekking te bieden die hetzij ruimer dan wel beperkter is dan op grond van het bij of krachtens de Zvw bepaalde is voorgeschreven. De hiervoor beschreven regeling, zoals opgenomen in de zorgverzekering, strookt met de toepasselijke regelgeving.

9. Beoordeling van het geschil

9.1. In het kader van de uitvoering van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering dient verzoeker diverse betalingen te verrichten. Enkele daarvan zijn periodiek, zoals de premie. Andere betalingen zijn incidenteel, zoals het eigen risico, eventuele eigen bijdragen en zorgkosten. Het is derhalve van belang dat verzoeker tijdig kennis kan nemen van de diverse verschuldigde bedragen en de bijbehorende betalingskenmerken. Anders dan verzoeker kennelijk meent, betreft het geschil dan ook niet zo zeer de wijze van betaling, als wel de facturering van bedoelde kosten.

De ziektekostenverzekeraar heeft blijkens artikel 14.4 sub b van de zorgverzekering een voorkeur voor betaling per automatische incasso. Verzoeker wenst hiervan, om hem moverende redenen, echter geen gebruik te maken. Aan de hand van het afgegeven polisblad kan verzoeker nagaan welk premiebedrag hij per maand is verschuldigd. Kennelijk maakt hij dit bedrag telkens op de 28e van de voorafgaande maand over aan de ziektekostenverzekeraar. Hiermee is evenwel niet ondervangen dat incidenteel betalingen zullen moeten worden verricht met de hoogte waarvan verzoeker niet bekend is, anders dan na ontvangst van de factuur met een aangehechte acceptgiro. Aan de toezending hiervan zijn voor verzoeker kosten verbonden. Door de ziektekostenverzekeraar is gesteld, en door verzoeker niet bestreden, dat hij de mogelijkheid heeft de facturen met de bijbehorende betalingskenmerken te raadplegen via FINBOX. Na het inloggen via internetbankieren kan verzoeker de betreffende gegevens inzien.


9.2. Aangezien verzoeker gebruikmaakt van internetbankieren, en hem via FINBOX een redelijke mogelijkheid is geboden kennis te nemen van de verschuldigde bedragen en de bij de betalingen te vermelden kenmerken, is hij voor de betalingen die hij moet verrichten niet aangewezen op door de ziektekostenverzekeraar toe te zenden acceptgiro's of een af te geven incassomachtiging. Verzoeker kan de betreffende betalingen uitvoeren door middel van internetbankieren, zonder extra kosten. Voorts is door de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid van contante betaling niet in de verzekeringsvoorwaarden uitgesloten, zodat ook op die wijze de verschuldigde bedragen zonder verdere kosten kunnen worden voldaan.



9.3. Ten overvloede merkt de commissie nog op dat het - bij gebruik van FINBOX - op de weg van verzoeker ligt zorg te dragen voor tijdige betaling. In geval van niet-tijdige betaling volgt namelijk het reguliere aanmaantraject met de hieraan verbonden kosten. Het in rekening brengen van zodanige kosten is op grond van artikel 6:96 lid 2 BW toegestaan.




### Conclusie



9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.

10. Het bindend advies



10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 16 april 2014,


Voorzitter