

DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR

Sophialaan 50
8911 AE Leeuwarden

Onderwerp:
- Betalingsregeling
en de aanvullende verzekeringen

Leeuwarden, 19/7/2019

L.S.,

Er bereikten ons een aantal signalen over het
volgende:

Er zijn verzekerden die een betalingsachterstand hebben t.a.v. hun premies.
Vervolgens wordt een betalingsregeling getroffen. Daarna blijkt echter dat zij hun aanvullende
verzekering(en) kwijt raken omdat De Friesland deze dan opheft.

VRAAG 1: Klopt dat verhaal?

VRAAG 2: Zo ja, waarom gebeurt dat?

Dit is o.i. te billijken indien men gewoon niet betaalt of de getroffen betalingsregeling niet nakomt.
Indien dat laatste echter wel het geval is, heeft de betalingsregeling betrekking op de hele schuld, dus
inclusief de betalingsachterstand die ontstond op de aanvullende verzekering(en). Dus: waarom wordt
dan de aanvullende verzekering door De Friesland opgeheven?

Gemeld is, dat deze werkwijze ook betrekking heeft op de AV-Frioso die bestaat uit een
basisverzekering plus een stukje aanvullende verzekering. Omdat de gemeente Leeuwarden ook partij
is bij de AV-Frioso hebben wij de wethouder hiervan op de hoogte gesteld en hij heeft toegezegd de
kwestie binnen het ambtelijk apparaat uit te zetten.

VRAAG 3: Waar staat t.a.v. uw aanvullende verzekeringen in de polisvoorwaarden dat De Friesland
bij een getroffen betalingsregeling eenzijdig de aanvullende verzekeringen mag opheffen?

**Polisvoorwaarden aanvullende verzekeringen Tand Standaard/Tand Extra/Tand Optimaal
2019:**

Artikel 2.4.1

*b. De Friesland kan inschrijving in de aanvullende verzekering weigeren als de verzekering eerder is
beëindigd wegens wanbetaling of fraude zoals bedoeld in deze voorwaarden.*

*d. Een aanvullende verzekering kan niet worden afgesloten op het moment dat er sprake is van
premieschuld bij De Friesland Zorgverzekeraar NV en/of Achmea Zorgverzekeringen NV of wanneer
u elders een basisverzekering heeft afgesloten en er sprake is van een premieschuld op deze
basisverzekering.*

Het gaat hier om een gevraagde NIEUWE inschrijving bij een verzekering die eerder was beëindigd
wegens wanbetaling, fraude of premieschuld.

In de gevallen waar het hier om gaat, was de aanvullende verzekering NIET beëindigd, omdat t.a.v.
wanbetaling of premieschuld een betalingsregeling met De Friesland was getroffen, maar werd deze
tijdens een lopende betalingsregeling alsnog beëindigd.

In afwachting van uw reactie teken ik,

Met vriendelijke groet,

J. Bakker

Secretaris ver. PEL

Onderwerp:brief 19 juli

Datum:Fri, 2 Aug 2019 22:23:05 +0000

Van:Visser, A (Alexander) <Alexander.Visser@defriesland.nl>

Aan:pel@verpel.demon.nl <pel@verpel.demon.nl>

CC:Leeuwen van, DA (Diana) <Diana.vanleeuwen@defriesland.nl>, Douma, DM (Doutzen) <Doutzen.Douma@defriesland.nl>

Geachte heer Bakker

In uw brief van 19 juli stelt u De Friesland een aantal vragen. Hierover het volgende.

Er zijn verzekerden die een betalingsachterstand hebben t.a.v. hun premies.

Vervolgens wordt een betalingsregeling getroffen. Daarna blijkt echter dat zij hun aanvullende verzekering(en) kwijt raken omdat De Friesland deze dan opheft.

VRAAG 1: Klopt dit verhaal?

Antwoord:

Dit klopt.

VRAAG 2: Zo ja, waarom gebeurt dat?

Antwoord:

Als een verzekerde een 2e herinnering heeft ontvangen over de premie en er is niet voor de vervaldatum betaald dan wordt de AV beëindigd. Dit geldt ook voor de AV Frieso.

VRAAG 3: Waar staat t.a.v. uw aanvullende verzekeringen in de polisvoorwaarden dat De Friesland bij een getroffen betalingsregeling eenzijdig de aanvullende verzekeringen mag opheffen?

Antwoord:

Wij mogen op grond van het Burgerlijk Wetboek een verzekeringsovereenkomst altijd beëindigen wanneer de verzekeringnemer zijn verplichtingen (bijv. premiebetaling) niet nakomt. Dit hoeft niet expliciet in de voorwaarden te worden vermeld. In de polisvoorwaarden (art. 2.7) van zowel de reguliere AV's als de AV Frieso staat verder het volgende:

Mocht De Friesland overgaan tot ontbinding van de verzekeringsovereenkomst wegens premieschuld, dan gebeurt dit per de eerste van de maand volgend op de datum waarop de betalingstermijn genoemd in de finale aanmaning afloopt. Er zit minimaal een periode van veertien dagen tussen deze datum en de datum van beëindiging van de verzekeringsovereenkomst.

Wij mogen dus de Aanvullende verzekeringen beëindigen als de verzekeringnemer na de finale aanmaning een betalingsregeling treft.

Er is echter voor de AV Frieso een mogelijkheid de dekking tussentijds binnen hetzelfde verzekeringsjaar weer te laten ingaan na een getroffen betalingsregeling.

Als de betreffende gemeente een mogelijkheid biedt tot een premiebetaling via een zgn. centrale premieafdracht, kan De Friesland de dekking van de Aanvullende verzekering weer tussentijds activeren. Bij centrale premieafdracht betaalt de gemeente de premie voor de verzekerde en de gemeente int op haar beurt de premie bij de verzekerde. De mogelijkheid tot centrale premieafdracht is echter op verzoek van de gemeente Leeuwarden het afgelopen jaar ingetrokken.

En daarmee kunnen wij voor de Gemeente Leeuwarden helaas deze mogelijkheid niet meer bieden binnen de AV Frieso. Op dit moment kunnen we verzoeken tot het herstel van dekking in dergelijke situaties dan ook niet honoreren.

Ik hoop dat ik u met het bovenstaande voldoende heb geïnformeerd. Ik ben graag bereid u mondeling te woord te staan over bovenstaande kwestie.

Hartelijke groet,

Alexander Visser

0622310731

NB ik ben tot 27 augustus met vakantie.

*****DISCLAIMER*****

De informatie in dit bericht is vertrouwelijk. Het is daarom niet toegestaan dat u deze informatie openbaar maakt, vermenigvuldigt of verspreidt, tenzij de verzender aangeeft dat dit wel is toegestaan. Als dit e-mailbericht niet voor u bestemd is, vragen wij u vriendelijk maar dringend om het bericht en kopieën daarvan te vernietigen. Dit bericht is gecontroleerd op bekende virussen. Helaas kunnen wij niet garanderen dat het bericht dat u ontvangt volledig en tijdig verzonden is, of tijdig ontvangen wordt en vrij is van virussen of aantasting door derden.

DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR
SOPHIALAAN 50
8911 AE LEEUWARDEN
T.a.v. dhr. A. Visser

Onderwerp:

- Betalingsregeling en
Aanvullende verzekeringen
Uw mail van 2/8/2019

Leeuwarden, 27/9/2019

Geachte heer Visser,

We wilden nog even reageren op uw mail van 2/8/2019, want:

1. Onze opmerking over het treffen van een betalingsregeling had geen betrekking op het in feite te laat treffen van een regeling, dus pas na de vervaldatum van de 2^e herinnering, maar daarvoor. Ook dan is men zijn aanvullende verzekering(en) kwijt.

2. U beroept zich op het Burgerlijk Wetboek, wat stelt, dat een verzekeringsovereenkomst altijd mag worden opgezegd, als iemand zijn verplichtingen zoals premiebetaling niet nakomt. In theorie zou u dan iemand uit de verzekering kunnen gooien als diegene ook maar een dag te laat heeft betaald. Terecht doet u dat niet, maar stuurt 2 maal een herinnering, de tweede herinnering betreft de zgn. 14-dagen brief (uitspraak HR) waarin nog (zonder incassokosten) een betaal deadline van 14 dagen wordt gegeven. Dat lijkt ons ook in lijn met de redelijkheid en billijkheid. **Zou het dan ook niet redelijk en billijk zijn om indien binnen die termijn een betalingsregeling wordt getroffen, de aanvullende verzekeringen ongemoeid te laten?**

3. Inmiddels hoorden we ook van mensen die voor 1/1/2019 een betalingsregeling hadden getroffen, waarbij naast de maandelijkse premie ook in termijnen de achterstand werd ingelopen, het volgende: in 2018 behield men daarbij ook de aanvullende verzekering, maar per 1/1/2019 werd men hier alsnog uit gegooid. Dus bij een eerder tot stand gekomen betalingsregeling die gewoon "liep". Is dit redelijk en billijk? We vinden van niet.

Vraag: klopt dit verhaal in die zin dat uw beleid op dit punt per 1/1/2019 werd gewijzigd?

4. Ons bereikte ook het verhaal, dat indien men gebruik maakt van de regeling (*zie voetnoot 1*) voor gespreid betalen van het eigen risico, deze regeling vervalt zodra men zijn premie maandbedrag niet betaalt. En men alsnog het nog openstaande bedrag in een keer moet betalen.

Vraag: klopt dit verhaal indien dit variant 1 of 2 of beide varianten betreft? 1)

Tot zover onze vragen en opmerkingen.

In afwachting van een reactie van uw kant teken ik,

Met vriendelijke groet,

J. Bakker

secretaris

1) voetnoot: tekst website De Friesland:

Eigen risico in het kort

Iedereen van 18 jaar en ouder heeft een verplicht eigen risico voor de basisverzekering. Voor **2019** is het verplicht eigen risico vastgesteld op € **385,-** per verzekerde. De eerste € 385,- aan zorgkosten moet u dus zelf betalen. Dit wettelijk verplicht eigen risico kunt u bij De Friesland gespreid betalen.

U kunt bij De Friesland kiezen uit 2 varianten

Variant 1: vooraf gespreid betalen van verplicht eigen risico in 10 termijnen

U betaalt het verplicht eigen risico in 10 maandelijkse termijnen. De termijnbedragen worden vanaf maart tot en met december elke maand automatisch van uw rekening geschreven. Dit geldt ook voor uw premiebetaling. Bij deze regeling kunt u niet kiezen voor verhoogd vrijwillig eigen risico.

Als blijkt dat u achteraf minder kosten heeft gemaakt, dan storten we het overgebleven bedrag automatisch terug. Voor het eigen risico van **2018** kunt u dit bedrag omstreeks **mei 2019** op uw rekening verwachten.

Variant 2: gespreid betalen na ontvangst van een rekening

Bij deze variant gaat u pas betalen als u daadwerkelijk zorg heeft gebruikt. U betaalt het eigen risico (eventueel inclusief verhoogd vrijwillig eigen risico) in maximaal 12 termijnen (in 2019 is dit maximaal € 75,- per maand).

Voorbeeld: Stel u moet € 175,- eigen risico betalen in 2019. U betaalt dan twee maanden € 75,- en de laatste maand € 25,-.

Voorwaarden gespreid betalen na ontvangst rekening eigen risico (variant 2)

- U betaalt per automatische incasso. Dit geldt voor uw betaalregeling én uw premiebetaling.
- U betaalt uw nieuwe maandpremie voorafgaand aan die maand.
- U heeft geen bedragen openstaan bij derden, zoals een incassobureau

Onze vragen zijn in algemene termen gesteld en bevatten geen persoonsgegevens. Het zijn in feite vragen naar het beleid van zorgverzekeraar De Friesland.

Met vriendelijke groet,

J. Bakker
secretaris vereniging PEL

Op 10-10-2019 om 15:34 schreef zorg.financieel@zilverenkruis.nl:

Beste lezer,

Hartelijk dank voor uw e-mail.

U krijgt binnen 10 werkdagen een reactie

We doen ons best om uw vraag zo snel mogelijk te beantwoorden.

Binnen de Europese Unie geldt nieuwe privacywetgeving

Met de nieuwe privacywetgeving wordt uw privacy nog beter beschermd.

Wij sturen privacygevoelige informatie niet meer via de e-mail

De nieuwe privacywetgeving heeft gevolgen voor de manier waarop wij uw vragen beantwoorden. Soms staat er privacygevoelige informatie in uw bericht. We mogen in die situatie geen antwoord meer geven via e-mail. U krijgt ons antwoord dan via de post of wij nemen telefonisch contact met u op. Maakt u gebruik van uw persoonlijke pagina? Dan beantwoorden wij uw vraag daar. U kunt hier inloggen met uw DigiD.

Voor ons is privacygevoelige informatie bijvoorbeeld:

- Burgerservicenummer (BSN)
- Financiële gegevens
- Medische gegevens

Wees zelf ook extra voorzichtig met privacygevoelige informatie

Zo helpt u mee om misbruik te voorkomen.

Wij helpen u graag verder

Heeft u nog vragen? Kijk voor meer informatie op onze website.

Leeuwarden, 10/10/2019

Hallo,

wij hadden zowel per post als per mail een brief met vragen gestuurd aan De Friesland. U stelt dat die e-mail hier weer bij zit. Dat is niet zo.

Wij: de Vereniging PEL te Leeuwarden. Een vereniging heeft geen polisnummer noch een geboortedatum.

In de bijlage de gehele correspondentie tot nu toe. Per post zijn onze brieven verstuurd naar Sophialaan 50 te Leeuwarden.

Met vriendelijke groet,

J. Bakker

secretaris vereniging PEL.

Op 10-10-2019 om 14:38 schreef zorg financieel zilveren kruis:
Beste meneer Bakker,

U stuurde ons een brief 27 september 2019. U stelt aanvullende vragen over de betalingsregeling en aanvullende verzekering.

Wij missen helaas nog informatie

We hebben de volgende informatie nodig van en/of uw organisatie.

- Geboortedatum.
- Relatienummer of polisnummer.
- Uw originele brief.

Heeft u nog vragen?

Reageer op deze e-mail. We staan u bij met raad en daad.

Met vriendelijke groet,

Achmea | Debiteuren Management

Marije

Medewerker Debiteuren Beheer

Sophialaan 50 | 8911 AE Leeuwarden

Postbus 909 | 8901 BS Leeuwarden

Bijlage(n)

- uw e-mail

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Apeldoorn, KvK nr. 08077009, Achmea Schadeverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Apeldoorn, KvK nr. 08053410, Achmea Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Zeist, KvK nr. 28080300.

*****DISCLAIMER*****

De informatie in dit bericht is vertrouwelijk. Het is daarom niet toegestaan dat u deze informatie openbaar maakt, vermenigvuldigt of verspreidt, tenzij de verzender aangeeft dat dit wel is toegestaan. Als dit e-mailbericht niet voor u bestemd is, vragen wij u vriendelijk maar dringend om het bericht en kopieën daarvan te vernietigen. Dit bericht is gecontroleerd op bekende virussen. Helaas kunnen wij niet garanderen dat het bericht dat u ontvangt volledig en tijdig verzonden is, of tijdig ontvangen wordt en vrij is van virussen of aantasting door derden.
