



E-mail
cjakobs@consumentenbond.nl

Telefoonnummer
+31 70-4454343

Ons kenmerk
MGRIMME/78994

Datum: 15 december 2016

Onderwerp
onderzoek stand van zaken aanbod
zorgverzekeringen

Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Mevrouw dr. M.J. Kaljouw
Postbus 3017
3502 GA UTRECHT

Geachte mevrouw Kaljouw,

De Consumentenbond heeft onderzoek gedaan naar de stand van zaken bij het aanbod van zorgverzekeringen.

Dit onderzoek was gericht op een drietal aspecten:

- De hoeveelheid poliscombinaties.
- Het gebruik van het begrip restitutie.
- De vergoeding bij niet-gecontracteerde zorg in de naturapolissen.

Hieronder ga ik op deze drie onderdelen nader in, met aan het eind van ieder onderdeel een dringend verzoek aan u tot het nemen van maatregelen.

Polisjungle

Vorig jaar concludeerden wij op basis van eenzelfde onderzoek dat er sprake is van een polisjungle:

- Er was een enorm aanbod aan poliscombinaties, waarbij onduidelijk is wat de verschillen tussen de polissen voor de basisverzekering zijn.
- De aanduiding van de restitutiepolissen bleek veelal onduidelijk. Restitutie betekende in veel gevallen niet dat de verzekerde een vrije keuze van zorgverlener heeft.
- De door verzekeraars gehanteerde percentages vergoeding voor niet-gecontracteerde zorgverleners was soms laag.

Ook de NZa zelf deed onderzoek en kwam in de loop van 2016 met een nieuwe "Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten" waarin is opgenomen: "Transparantie over (nagenoeg) gelijke polissen.

30.1 Wanneer vanuit een concern waartoe meer zorgverzekeraars behoren polissen worden aangeboden die gelijk of nagenoeg gelijk zijn wat betreft de te verzekeren prestaties als bedoeld in artikel 11, eerste lid, van de Zorgverzekeringswet en de keuzemogelijkheden tussen aanbieders van zorg of van overige diensten, vermeldt iedere betrokken zorgverzekeraar in een overzicht op de website dat deze polissen gelijk of nagenoeg gelijk zijn.

30.2 In het in lid 1 bedoelde overzicht benoemt de zorgverzekeraar ten minste de volgende elementen: a. de naam van de polissen; b. verschillen in risicodragerschap; c. eventuele verschillen in de keuzemogelijkheden tussen aanbieders van zorg of van overige diensten; d. de wijze van distributie van de polissen; e. de manier van communicatie van de verzekeraar met de verzekerde; en f. de premie van de polissen.”

Dit jaar deden wij opnieuw onderzoek. Meerdere keren hebben wij daarbij de in de regeling bedoelde gelijke of nagenoeg gelijke polissen aangetroffen. Op de websites van de verzekeraars staat hierover echter niets opgenomen. Consumenten worden daardoor nog steeds op het verkeerde been gezet, voor wat betreft het belang van hun keuze.

Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk:

- Een nader onderzoek te doen naar de gelijke of nagenoeg gelijke polissen binnen verzekeringsconcerns.
- Maatregelen richting zorgverzekeraars te nemen die het nakomen van de “regeling informatieverstrekking” bewerkstelligen.

Aanduiding restitutiepolis

Over de aanduiding restitutiepolis heeft de NZa in de “regeling informatieverstrekking ” een duidelijk standpunt ingenomen. Waar er eerst sprake was van vrije zorgkeuze, moet er nu bij een restitutiepolis volledig vrije zorgkeuze zijn.

De regeling informatieverstrekking zegt hierover:

“De zorgverzekeraar gebruikt de termen ‘restitutiepolis’ en ‘restitutie’ enkel om polissen te beschrijven die recht geven op vergoeding van de kosten van zorg of overige diensten alsmede, desgevraagd, activiteiten gericht op het verkrijgen van deze zorg of diensten als bedoeld in artikel 11, eerste lid, onder b, van de Zorgverzekeringswet en daarnaast geen beperking kennen van de vergoeding van zorg bij niet-gecontracteerde aanbieders, behalve de beperking die voortvloeit uit artikel 2.2 van het Besluit zorgverzekering”.

De bij de restitutiepolissen gehanteerde omschrijvingen zijn echter nog steeds verwarrend. Vele spreken nog over het marktconforme tarief en er wordt onderscheid gemaakt tussen een restitutiepolis met gecontracteerde zorg en een restitutiepolis zonder gecontracteerde zorg.

De omschrijving die zorgverzekeraars voor hun restitutiepolis gebruiken is erg wisselend en wat ze nu wel en niet vergoeden is voor verzekerden op voorhand niet duidelijk.

Voorbeelden van gehanteerde uitingen:

marktconforme tarief; gebruikelijke tarief; onredelijk hoog tarief; volgens de marktomstandigheden redelijk tarief; gangbare tarief; in redelijkheid passend; excessief tarief; geldende marktprijs; niet buitensporig.

Wij verzoeken u de omschrijvingen bij de diverse verzekeraars met elkaar in lijn te brengen, zoals u heeft bedoeld in de “regeling informatieverstrekking”.

Overzicht vergoedingspercentages

Bij een aantal verzekeraars zijn de vergoedingspercentages bij de naturapolissen van niet-gecontracteerde zorg lager dan wenselijk. Verschillende verzekeraars hebben naast hun naturapolis een beperktere naturapolis met daarin een lager vergoedingspercentage dan hun ‘gewone’ naturapolis. Andere verzekeraars hebben alleen maar een beperkte polis.

De verzekeraars met een lagere vergoeding dan 75% zijn:

- Anderzorg (65%)
- Bewuzt (70%)
- CZ: Zorgbewustpolis (70%)
- CZdirect (65%)
- De Friesland: Zelf Bewust Polis (70%)
- Menzis Basis Voordelig (65%)
- Univé Zorg Select (70%)
-

Verschillende verzekeraars geven in hun polisvoorwaarden een nadere toelichting op de hoogte van de vergoeding en het daarbij gehanteerde hinderpaalprincipe:

Kiest u liever voor een zorgverlener zonder zorgovereenkomst maar belemmert de lagere vergoeding uw keuze? Dan kunt u ons aangeven waarom deze lagere vergoeding uw keuze belemmert en vragen alsnog een hoger percentage te vergoeden. Wij nemen uw verzoek in behandeling en vertellen u binnen 4 weken of wij u een hogere vergoeding kunnen bieden.

In het verleden spraken wij onze bezorgdheid uit over de hanteerbaarheid van dit hinderpaalprincipe voor de consument. De individuele toepassing betekent dat verzekerden in voorkomende gevallen zelf naar de geschillencommissie of rechter moeten stappen om hun recht op vergoeding te verzilveren.

Wij vragen u daarom nogmaals hier meer algemene duiding te geven aan de uitspraken van rechters en geschillencommissie.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met de campagneleider zorg Carl Jakobs (cjakobs@consumentenbond.nl) of Isabel van Leeuwen (isvanleeuwen@consumentenbond.nl)

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond



Bart Combée
Algemeen directeur