

Beleidsregel handhaving informatieverstrekking overstapperiode

Kenmerk
TH/BR-023

Gelet op artikel 75 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) invulling gegeven aan de wijze waarop zij uitvoering geeft aan de haar op grond van hoofdstuk 6 van de Wmg toegekende taken en bevoegdheden. De Beleidsregel handhaving informatieverstrekking overstapperiode vormt een verbijzondering op het algemene handhavingsbeleid, neergelegd in haar beleidsregel met kenmerk TH/BR-016 van de NZa.

1. Reikwijdte

Deze beleidsregel is van toepassing op het onderzoek van de NZa naar telefonische informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars als bedoeld in artikel 40 van de Wmg, in de onderzoeksperiode 2016-2017.

2. Doel van de beleidsregel

Het doel van deze beleidsregel is om vast te leggen op welke wijze de NZa gebruik kan maken van haar bevoegdheden genoemd in hoofdstuk 6, van de Wmg, om handhavend op te treden jegens een overtreding van het bepaalde bij of krachtens artikel 40 van de Wmg, begaan door een ziektekostenverzekeraar in de overstapperiode 2016-2017.

3. Begripsbepalingen

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

3.1 Handhavingsbevoegdheden

De bevoegdheden genoemd in hoofdstuk 6, van de Wmg, ter zake de handhaving van het bepaalde bij of krachtens artikel 40, Wmg.

3.2 Het onderzoek

Het onderzoek dat de NZa in de overstapperiode 2016-2017 verricht naar telefonische informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars.

3.3 De onderzoeksperiode 2016-2017

De periode waarin de NZa het onderzoek als bedoeld in artikel 3.2 in de periode van 19 november tot en met 31 januari verricht naar telefonische informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars.

3.4 Overstapperiode 2016-2017

Periode van 19 november 2016 tot en met 31 januari 2017.

3.5 Telefonische informatieverstrekking

Informatie uitingen die een ziektekostenverzekeraar doet per telefoon.

4. Toepassing handhavingsbevoegdheden

4.1 Ten behoeve van het onderzoek maakt de NZa gebruik van een in overleg met ziektekostenverzekeraars overeengekomen methodiek.

4.2 Indien uit het onderzoek van de NZa, bedoeld in artikel 3.2, van deze beleidsregel, blijkt dat meer dan 10% van de informatie die een ziektekostenverzekeraar telefonisch heeft verstrekt, afbreuk doet aan het bepaalde bij of krachtens de Wet markordening gezondheidszorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, dan wel misleidend is, dan kan de NZa gebruik maken van haar handhavingsbevoegdheden.

Kenmerk
TH/BR-023
Pagina
2 van 5

5. Inwerkingtreding en citeerregel

5.1 Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de mededeling als bedoeld in artikel 20, tweede lid, onderdeel b, van de Wmg, wordt geplaatst.

5.2 Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel handhaving informatieverstrekking overstapperiode.

TOELICHTINGKenmerk
TH/BR-023Pagina
3 van 5

De NZa houdt toezicht op de juistheid en volledigheid van de telefonische informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars. Deze beleidsregel ziet op een specifiek onderdeel van toezicht, namelijk het onderzoek van de NZa naar de telefonische informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars, dat zij in de overstapperiode 2016-2017 uitvoert.

Deze beleidsregel bepaalt dat de NZa handhavend kan optreden, als uit het onderzoek van de NZa blijkt dat er een overtreding is begaan en meer specifiek wanneer de onderstaande norm niet is gehaald. In deze beleidsregel geeft de NZa aan welke norm zij voor dat onderzoek hanteert. Deze beleidsregel laat onverlet dat de NZa in het kader van haar toezicht, los van haar onderzoek dat zij uitvoert in de overstapperiode 2016-2017, handhavend kan optreden. Daarbij gelden de uitgangspunten genoemd in haar beleidsregel Handhaving (TH/BR-016).

De norm

Artikel 40 van de Wmg bevat de regels waar een ziektekostenverzekeraar zich aan moet houden. Deze normen in de wet zijn open omschreven en door de NZa nader ingevuld in de beleidsregel Informatieverstrekking via vergelijkingsites (TH/BR-020) en de Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten (TH/NR-007).

Specifiek voor het onderzoek van de NZa naar telefonische informatieverstrekking in de overstapperiode, acht de NZa het aangewezen om ziektekostenverzekeraars meer houvast te geven, door aan te geven wanneer zij kan overgaan tot handhavend optreden naar aanleiding van dat onderzoek. De NZa bepaalt met deze beleidsregel dat zij tot handhavend optreden kan overgaan, indien uit haar onderzoek blijkt dat ziektekostenverzekeraars minder dan 90% 'scoren'. Dit betekent dat indien meer dan 10% van de door de ziektekostenverzekeraar telefonisch verstrekte informatie afbreuk doet aan hetgeen is bepaald bij of krachtens de Wmg, de Zvw, of de Wlz, dan wel misleidend is, de NZa handhavend kan optreden. De NZa verwacht derhalve dat ziektekostenverzekeraars een score van 90% of meer behalen.

De norm van 90% is tot stand gekomen na afweging van de verschillende belangen. Daarbij heeft de NZa enerzijds acht geslagen op het belang van een juiste en volledige informatieverstrekking en anderzijds de mogelijkheden van ziektekostenverzekeraars gelet op de hoeveelheid telefoontjes die worden gepleegd in de overstapperiode en de tijd die ziektekostenverzekeraars hebben om in aanloop naar het onderzoek de juistheid en volledigheid van de telefonische informatieverstrekking te borgen.

Afbreuk doen aan / misleidend

Uit artikel 40, derde lid, Wmg, volgt dat ziektekostenverzekeraars er zorg voor dragen dat de door, of namens hen verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een product of dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan het bepaalde bij of krachtens deze wet, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, en niet misleidend is. In de beleidsregel Informatieverstrekking via vergelijkingsites (TH/BR-020) is over 'misleidend' opgenomen dat de NZa hieronder verstaat dat er sprake is van onjuiste, onvolledige en/of niet-tijdige informatie die ertoe leidt dat een gemiddelde consument een

beslissing zou kunnen nemen betreffende de keuze van een ziektekostenverzekering of tijdens de ziektekostenverzekering, die hij anders niet zou hebben genomen. In de beleidsregel Informatieverstrekking via vergelijkingsites wordt met onvolledige antwoorden bedoeld, die antwoorden die leiden tot een 'verkeerde' keuze door de consument, niet wanneer er nog extra informatie verstrekt had kunnen worden. De consument kan hierdoor, financieel of anderszins, schade lijden. De NZa merkt hierbij op dat de definitie spreekt van 'zou kunnen nemen', en niet dat de consument daardoor *daadwerkelijk* een andere keuze heeft gemaakt. De NZa past deze definitie ook toe in het kader van het onderzoek bedoeld in artikel 4, van deze beleidsregel.

Kenmerk
TH/BR-023
Pagina
4 van 5

Onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd in de overstapperperiode 2016-2017. Volledigheidshalve merkt de NZa op dat het onderzoek naar informatieverstrekking niet gedurende de gehele, in deze beleidsregel gedefinieerde overstapperperiode 2016-2017 zal plaatsvinden. Wanneer exact de NZa haar onderzoek uitvoert, maakt zij omwille van haar onderzoek niet bekend.

De gebruikte onderzoeksmethodiek is tot stand gekomen in samenspraak met, en akkoord bevonden door, ziektekostenverzekeraars en levert statistisch valide en betrouwbare onderzoeksresultaten op. Dit brengt met zich mee dat het onderzoek representatief en dus generaliseerbaar is. De antwoorden worden door toezichthouders van de NZa gescoord op de vraag of er sprake is van 'afbreuk doen aan' of 'misleidende informatieverstrekking'. Bij een score van minder dan 90% kan de NZa besluiten haar handhavingsbevoegdheden aan te wenden.

Volledigheidshalve merken wij op dat onder het onderzoek ook wordt verstaan, bijvoorbeeld, de voorbereiding ervan, als ook het analyseren van de gegevens en het beoordelen daarvan. Deze fases van het onderzoek vinden plaats voor en na de overstapperperiode 2016-2017.

Normadressant

De normadressant is de ziektekostenverzekeraar, zoals bedoeld in artikel 1, onder f, Wmg.

De overstapperperiode 2016-2017

Uiterlijk 19 november moeten zorgverzekeraars hun wijzigingen in de premiegrondslag bekend hebben gemaakt. Dit volgt uit artikel 17, zesde lid, van de Zvw. In de praktijk gaat dit ook wel gepaard met de bekendmaking van de nieuwe premie en de nieuwe verzekeringsvoorwaarden. Sommige zorgverzekeraars maken hun nieuwe premie al eerder bekend. Verzekerden kunnen zich vanaf dat moment oriënteren op een nieuwe zorgverzekering. Uiterlijk 31 december 2016 moet een zorgverzekeraar door de verzekeringnemer zijn opgezegd, wil hij een nieuwe zorgverzekering kunnen kiezen. Dit volgt uit artikel 7, eerste lid, Zvw. Eenmaal opgezegd, dan moet de verzekerde uiterlijk 31 januari 2017 een nieuwe zorgverzekering hebben afgesloten.

Om duidelijkheid te geven over de periode waarbinnen het onderzoek van de NZa naar de telefonische informatieverstrekking plaatsvindt, definieert de NZa de overstapperperiode als zijnde de periode van 1 november 2016 tot en met 31 januari 2017. De hiervoor toegelichte norm van 90% is van toepassing op het onderzoek van de NZa dat zij uitvoert in de overstapperperiode 2016-2017.

De NZa merkt volledigheidshalve op dat het onderzoek langer kan duren dan de in de beleidsregel gedefinieerde overstapperiode. Bijvoorbeeld, na 31 januari 2017 kan de NZa de verzamelde informatie analyseren en beoordelen. Het onderzoek naar de telefonische informatieverstrekking zelf – i.e., het bellen door de NZa – gebeurt wel in de overstapperiode. De NZa zal hierbij het instrument van mystery calling inzetten. Hierbij wordt gebeld zonder dat de toezichthouder van de NZa zich in die hoedanigheid kenbaar maakt.

Kenmerk
TH/BR-023
Pagina
5 van 5

Handhavingsbevoegdheden

De in de beleidsregel genoemde handhavingsbevoegdheden zijn de bevoegdheden die de NZa toekomt op grond van hoofdstuk 6, van de Wmg. Hieronder vallen onder andere de aanwijzing, genoemd in artikel 76, Wmg, en de bestuurlijke boete, genoemd in artikel 85, Wmg.

Inwerkingtreding

Deze beleidsregel treedt in werking op de dag nadat deze is gepubliceerd in de Staatscourant. Daarnaast wordt de beleidsregel gepubliceerd op www.nza.nl.