

BESLISSING OP BEZWAAR**388798-868578****INLEIDING EN PROCESVERLOOP**

1. Bij brief van 28 januari 2021, die op dezelfde datum tevens per fax is ontvangen door de Nederlandse Zorgautoriteit (hierna: NZa), is door [vertrouwelijk], [vertrouwelijk] en [vertrouwelijk] (hierna: bezwaarde of [vertrouwelijk]) pro forma bezwaar ingediend tegen het besluit van de NZa van 22 december 2020 met kenmerk 386732-808999 (hierna: bestreden besluit). In dit besluit heeft de NZa op grond van artikel 76 van de Wet marktordening gezondheidszorg (hierna: Wmg) een aanwijzing opgelegd aan bezwaarde wegens het verspreiden van misleidende informatie.
2. Op 3 februari 2021 heeft de NZa de ontvangst van het bezwaar per brief bevestigd. In deze brief heeft de NZa bezwaarde een termijn gegeven om de gronden van het bezwaar uiterlijk op 3 maart 2021 aan te vullen. De gronden van bezwaar zijn vervolgens op 5 maart 2021 bij de NZa ingediend. De reden van deze vertraging is volgens bezwaarde gelegen in het feit dat zij de brief van 3 februari 2021 pas in maart heeft ontvangen.
3. In de gronden van bezwaar heeft bezwaarde het verzoek gedaan tot het toesturen van alle correspondentie tussen de NZa en zorgverzekeraar VGZ (hierna: VGZ) over [vertrouwelijk] in deze kwestie, met name het handhavingsverzoek van VGZ dat bij de NZa is binnen gekomen op 15 december 2020. Op 30 maart 2021 is de correspondentie tussen de NZa en VGZ aan bezwaarde toegezonden. Op 31 maart 2021 heeft bezwaarde hier inhoudelijk op gereageerd. Hierin geeft bezwaarde onder meer aan dat zij thans nog geen gehoor heeft gegeven aan de opgelegde aanwijzing en dat zij een nadere onderbouwing van de NZa verwacht welke heeft geleid tot het besluit om handhavend op te treden.
4. Op 13 april 2021 heeft de NZa bezwaarde een tweetal opties voorgelegd voor het houden van een hoorzitting via een beeldbelverbinding. Deze opties zijn op dezelfde datum tevens voorgelegd aan VGZ, in zijn hoedanigheid als belanghebbende. Op 14 april 2021 heeft bezwaarde op de uitnodiging geantwoord dat zij eerst antwoord wil van de NZa op welke grond de aanwijzing is gegeven en hoe deze is onderbouwd, voordat zij een hoorzitting wil laten plaatsvinden. Daarnaast heeft bezwaarde aangegeven op geen enkele wijze akkoord te gaan met een hoorzitting via beeldbellen. De enige optie voor bezwaarde is een fysieke hoorzitting in persoon.
5. Op 15 april 2021 heeft de NZa als antwoord hierop aan bezwaarde laten weten dat in het bestreden besluit staat vermeld op welke juridische grondslag het besluit is genomen en wat de NZa van bezwaarde verwacht om het bericht dat door bezwaarde aan haar cliënten is verspreid ongedaan te maken. De vraag of het besluit op de juiste gronden is genomen en voldoende is gemotiveerd zal in de bezwaarprocedure aan de orde komen. Wat betreft het verzoek van

bezwaarde om enkel een fysieke hoorzitting in persoon te laten plaatsvinden heeft de NZa bezwaarde drie opties voorgelegd:

- a. De hoorzitting vindt online plaats via beeldbellen;
 - b. De hoorzitting vindt in persoon plaats. Gezien de Corona-maatregelen, zoals die op 15 april 2021 golden, heeft de NZa aangegeven dat een dergelijke hoorzitting vooralsnog niet kan plaatsvinden en dat het bezwaar tot de datum waarop dat wel weer mogelijk is wordt aangehouden;
 - c. De hoorzitting vindt schriftelijk plaats. In dat geval ziet bezwaarde af van een mondelinge hoorzitting.
6. Op 15 april 2021 heeft bezwaarde in reactie hierop laten weten alleen interesse te hebben in een fysieke hoorzitting. Op 16 april 2021 heeft de NZa, conform de wens van bezwaarde om de hoorzitting in persoon te laten plaatsvinden, aan bezwaarde laten weten dat zij de beslistermijn ingevolge artikel 7:10, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), zal opschorten totdat het weer mogelijk is om een fysieke hoorzitting te houden. Bezwaarde heeft hier eveneens op 16 april 2021 op gereageerd met de vermelding dat zij geen interesse heeft in een hoorzitting, ook niet in persoon, als de NZa het bestreden besluit, zoals reeds meerdere malen verzocht, niet nader onderbouwt.
7. Op 28 april 2021 heeft de NZa aan bezwaarde laten weten bij haar standpunt te blijven zoals dat aan bezwaarde op 15 april 2021 is meegedeeld, namelijk dat in het bestreden besluit staat vermeld op welke juridische grondslag het besluit berust en wat de NZa van bezwaarde verwacht om het bericht dat door bezwaarde is verspreid onder haar cliënten ongedaan te maken. De NZa is er in de volgende vier gevallen vanuit gegaan dat bezwaarde – conform artikel 7:3, aanhef en sub c, van de Awb – afziet van de mogelijkheid om haar bezwaren mondeling toe te lichten; waarbij een termijn is gegeven van drie weken om te reageren, vanaf 28 april 2021:
- a. bezwaarde geeft binnen drie weken aan bij haar standpunt te blijven dat zij geen interesse heeft in een fysieke hoorzitting als de NZa het bestreden besluit niet nader onderbouwt;
 - b. de NZa ontvangt binnen drie weken een schriftelijke zienswijze;
 - c. de NZa verneemt niets van bezwaarde binnen de gestelde termijn van drie weken;
 - d. bezwaarde reageert binnen drie weken, zonder in te gaan op, dan wel gehoor te geven aan, de mogelijkheden onder punt 1 en/of punt 2.
8. Op 17 mei 2021 heeft bezwaarde als reactie hierop laten weten nog steeds gebruik te willen maken van de optie om in persoon gehoord te worden, en geeft aan het aan de NZa te laten of de NZa het bestreden besluit voorafgaand of tijdens de hoorzitting, of in het besluit op bezwaar nader wenst te motiveren.
9. Op 28 mei 2021 heeft bezwaarde de NZa via een e-mail gewezen op een uitspraak van de rechtbank Noord-Holland van [vertrouwelijk

].¹ In een civielrechtelijk geschil tussen VGZ en [vertrouwelijk] heeft de rechtbank Noord-Holland een uitspraak gedaan op basis waarvan bezwaarde ervan uit ging dat de NZa de bezwaarprocedure zou beëindigen en het bestreden besluit van 22 december 2020 zou intrekken. De NZa heeft op 7 juni 2021 als reactie op dit verzoek aan bezwaarde laten weten op de hoogte te zijn van de genoemde uitspraak. Voorts heeft de NZa bezwaarde erop gewezen dat de bestuursrechtelijke procedure naar aanleiding van het bezwaar ertoe dient het bestreden besluit van 22 december 2020 integraal te heroverwegen, dat de NZa de uitspraak van de rechtbank Noord-Holland daarbij zal betrekken en bezwaarde binnenkort zal uitnodigen voor een hoorzitting.

10. De NZa heeft VGZ gevraagd of zij als belanghebbende bij de hoorzitting aanwezig wilde zijn. VGZ heeft op 9 juli 2021 per e-mail laten weten bij haar standpunt te blijven, zoals in het handhavingsverzoek is geformuleerd² en geen aanleiding te zien om bij de hoorzitting aanwezig te zijn.
11. Bezwaarde is op dinsdag 13 juli 2021 gehoord ten kantore van de NZa in Utrecht. Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt. Naar aanleiding van datgene wat tijdens de hoorzitting ter sprake is gekomen heeft de NZa op 19 juli 2021 de correspondentie tussen VGZ en de NZa nogmaals aan bezwaarde toegestuurd. Op 16 juli 2021 heeft de NZa aan bezwaarde laten weten dat haar directie Toezicht & Handhaving het bestreden besluit niet zal intrekken en dat de directeur van de directie Bedrijfsvoering & Bestuursondersteuning dientengevolge een besluit op bezwaar zal nemen.
12. De directeur Bedrijfsvoering en Bestuursondersteuning van de NZa is bevoegd om namens de NZa te beslissen op het bezwaarschrift.³
13. Met het onderhavige besluit wordt een nieuwe beslissing op bezwaar genomen. De NZa heeft het besluit van 22 december 2020 in heroverweging genomen. De NZa herroept het besluit van 22 december 2020 met kenmerk [vertrouwelijk] en stelt dit besluit op bezwaar daarvoor in de plaats.⁴ Hieronder volgt, na een korte weergave van het bestreden besluit en de aangevoerde bezwaren van [vertrouwelijk], de motivering daarvan.

HET BESTREDEN BESLUIT

14. In het bestreden besluit van 22 december 2020 komt de NZa – samengevat – tot de hierna volgende overwegingen.

¹ Met kenmerk: ECLI:NL:RBNHO:[vertrouwelijk]. Deze uitspraak zal vanaf randnummer 53 inhoudelijk ter sprake komen.

² Zie voetnoot 5.

³ Op grond van het Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging NZa.

⁴ Ingevolge artikel 7:11, lid 2, Awb.

15. Op 15 december 2020 heeft de NZa van VGZ een handhavingsverzoek⁵ ontvangen gericht tegen [vertrouwelijk] en [vertrouwelijk]. Op 22 december 2020 heeft VGZ de reikwijdte van haar handhavingsverzoek uitgebreid met [vertrouwelijk] (gezamenlijk: [vertrouwelijk]). Het handhavingsverzoek had betrekking op een door [vertrouwelijk] verspreide brief met als onderwerp: "Weigering contract door VGZ, overstappen van zorgverzekeraar" (hierna: de brief).⁶ De NZa heeft na onderzoek een overtreding van artikel 39 van de Wmg (misleidende productinformatie en reclame) geconstateerd en naar aanleiding van deze overtreding een aanwijzing als bedoeld in artikel 76 van de Wmg opgelegd.⁷
16. De inhoud van de brief van bezwaarde aan haar cliënten is naar het oordeel van de NZa in het bestreden besluit misleidend en evident in strijd met het bepaalde in artikel 39 van de Wmg en de daarop gebaseerde Regeling transparantie zorgaanbieders met kenmerk TH/NR-018 (hierna ook: de Regeling). De brief kan ertoe leiden dat verzekerden een onjuiste keuze maken bij het afsluiten van een zorgverzekering voor het jaar 2021, dan wel een keuze maken die zij niet zouden maken als zij over de juiste informatie zouden beschikken.
17. Voor zover [vertrouwelijk] met haar brief haar cliënten heeft willen informeren over het feit dat zij voor het komende jaar geen contract met zorgverzekeraar(s) VGZ (en Achmea) heeft gesloten, is dat zonder meer toegelaten en voldoet zij daarmee zelfs aan een wettelijke verplichting. De informatieverstrekking door een zorgaanbieder dient echter te allen tijde correct, objectief en zakelijk te zijn. De zorgaanbieder moet zich onthouden van informatieverstrekking die de consument misleidt of kan misleiden.⁸
18. Door zich in de brief expliciet negatief uit te laten over zorgverzekeraars VGZ en Achmea heeft [vertrouwelijk] zich duidelijk niet beperkt tot zakelijke informatieverstrekking. Dit is een kennelijke poging haar cliënten te bewegen om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar. Naar het oordeel van de NZa is hiermee sprake van misleiding van consumenten, waarbij de eigen cliënten inzet zijn gemaakt van een zakelijk geschil dat [vertrouwelijk] met VGZ en Achmea heeft.

⁵ VGZ stelt hierin dat het [vertrouwelijk] vrij staat om haar cliënten te informeren over het uitblijven van een contract met VGZ, maar dat dergelijke berichten zo veel mogelijk een objectief en informeel karakter dienen te hebben. De brief van bezwaarde aan haar cliënten voldoet hier volgens VGZ evident niet aan. Daarnaast geeft VGZ aan dat zorgaanbieders verzekerden bij voorbaat niet zouden moeten oproepen om zorgverzekeringen te wijzigen of op te zeggen, en stelt daarbij tevens dat de informatie die bezwaarde aan haar cliënten heeft verstrekt onvolledig en/of onjuist is. Op 9 juli 2021 heeft VGZ daaraan toegevoegd dat uit de reacties die VGZ van haar verzekerden heeft ontvangen, blijkt dat de brieven die zijn verzonden door bezwaarde onduidelijk zijn en vragen oproepen; bijvoorbeeld waarom de brief überhaupt aan hun is gericht en wat ze moeten doen.

⁶ In feite gaat het hier om twee inhoudelijk identieke brieven die door [vertrouwelijk] eind 2020 in [vertrouwelijk] en omgeving en [vertrouwelijk] en omgeving zijn verspreid. In dit besluit worden deze brieven aangeduid als 'de brief'.

⁷ Aanwijzing ter handhaving van o.a. artikel 39 Wmg.

⁸ Artikel 39 Wmg en artikel 6 Regeling transparantie zorgaanbieders.

19. Ook het expliciete advies dat [vertrouwelijk] in de brieven aan haar cliënten geeft om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar dan VGZ of Achmea, acht de NZa misleidend. Een zorgaanbieder dient zich te allen tijde te onthouden van het geven van adviezen aan cliënten met betrekking tot de te kiezen zorgverzekering. Een advies dat voornamelijk is gebaseerd op de mate waarin de door de zorgaanbieder zelf geleverde zorg onder de dekking van de verzekering valt is immers niet per definitie het meest passende advies voor de consument. De indruk die bovendien met de brieven wordt gewekt – dat alle producten en diensten van [vertrouwelijk] door de aanbevolen zorgverzekeraars volledig zullen worden vergoed – is niet nader onderbouwd. Ook hierin zijn de brieven naar het oordeel van de NZa misleidend.
20. Naar het oordeel van de NZa, zoals verwoord in het bestreden besluit, moet de zorgaanbieder zich onthouden van informatieverstrekking die de consument misleidt of kan misleiden (artikel 39 van de Wmg en artikel 6 van de Regeling) en daarom draagt de NZa bezwaarde op grond van artikel 76 van de Wmg op om vóór 24 december 2020 een schriftelijke rectificatie van de brieven met onderwerp “weigering contract door VGZ: overstappen van zorgverzekeraar” te sturen aan dezelfde geadresseerden als waaraan de te rectificeren brieven zijn verzonden. Daarbij stelt de NZa een aantal voorwaarden ter rectificatie.

DE AANGEVOERDE BEZWAREN

21. Bezwaarde kan zich niet vinden in de inhoud van het besluit, de totstandkoming en de motivering daarvan. In de bezwaargronden en tijdens de mondelinge hoorzitting komt zij – samengevat – tot de hierna volgende argumenten.

De door [vertrouwelijk] verstrekte informatie is niet onjuist

22. Aan de mededeling van bezwaarde aan haar cliënten dat zij, indien zij voor 2021 verzekerd zijn bij Zilveren Kruis (Achmea) of VGZ, te maken krijgen met lagere vergoedingen en een hoop administratieve rompslomp is volgens bezwaarde geen woord gelogen. Het is bekend dat cliënten die zich wenden tot een niet-gecontracteerde zorgaanbieder te maken krijgen met meer machtigingsvereisten en lagere vergoedingen. Zeker indien de niet-gecontracteerde zorgaanbieder een apotheek is.

Het is de schuld van VGZ dat beide partijen voor het eerst in 30 jaar geen overeenkomst meer met elkaar kunnen sluiten

23. Bezwaarde voelt zich verplicht om haar cliënten te informeren over de wijzingen die deze verandering met zich brengt. Dit geldt naar de mening van bezwaarde nog meer nu VGZ heeft nagelaten om zijn verzekerden hier pro-actief over te informeren. Het is dan ook VGZ die in strijd handelt met zijn informatieplicht, of in ieder geval tegen het nalatige aan, door zijn verzekerden niet actief te informeren dat er voor hen wat zal wijzigen.

Geen overtreding artikel 39 van de Wmg. De informatie die is verstrekt gaat niet over een product of dienst

24. De NZa laat volgens bezwaarde na om te specificeren waarin de overtreding van artikel 39 van de Wmg precies bestaat en wat exact maakt dat dit artikel is overtreden.
25. Bezwaarde stelt dat de NZa heeft aangegeven dat informatieverstrekking te allen tijde correct, objectief en zakelijk dient te zijn. Dit volgt volgens de NZa uit artikel 39 van de Wmg en uit artikel 6 van de Regeling, aldus bezwaarde. Dit is volgens bezwaarde echter onjuist. In artikel 39 van de Wmg staat dat de informatie over een product of dienst juist en niet-misleidend moet zijn. Aan dit criterium heeft bezwaarde naar eigen zeggen voldaan. Dat informatieverstrekking ook objectief en zakelijk dient te zijn staat niet in artikel 39 van de Wmg en ook niet in artikel 6 van de Regeling.
26. De NZa heeft volgens bezwaarde miskent dat de Regeling helemaal niet ziet op het verstrekken van *informatie over zorgverzekeringen*. Dit blijkt duidelijk uit artikel 2 van de Regeling. De informatieverstrekking van bezwaarde moet juist gaan over *haar* dienstverlening, de dienstverlening door [vertrouwelijk]. Dat heeft bezwaarde naar eigen zeggen ook gedaan door haar cliënten te informeren dat de betreffende zorgverzekeraars haar diensten niet (meer) volledig zullen vergoeden.
27. Nu de NZa het verstrekken van informatie door bezwaarde over VGZ baseert op de Regeling, kan bezwaarde niet anders dan concluderen dat het bestreden besluit een wettelijke grondslag mist en bovendien in strijd met het rechtszekerheids- en motiveringsbeginsel tot stand is gekomen.
28. Bezwaarde heeft er naar haar mening geen rekening mee hoeven houden dat de NZa een Regeling, die ziet op de informatieverstrekking ten aanzien van de diensten van zorgaanbieders, dusdanig extensief zou uitleggen dat hier ook de informatie over zorgverzekeraars onder valt. Een en ander volgt eveneens uit het amendement van Tweede Kamerlid Schippers en de toelichting daarop.⁹ De NZa heeft naar het oordeel van bezwaarde onvoldoende gemotiveerd waarom artikel 39 van de Wmg in casu van toepassing zou zijn.

Geen overstapadvies

29. [vertrouwelijk] heeft volgens bezwaarde geen advies gegeven om over te stappen, maar enkel een feitelijke weergave geschetst van de situatie die is ontstaan doordat VGZ en bezwaarde geen contract meer hebben afgesloten.
30. Bezwaarde heeft niet gesteld dat andere verzekeraars dan VGZ alles zullen vergoeden. Zij heeft alleen geduid op een mogelijkheid om niet geconfronteerd te worden met de problemen waar de verzekerde mee te maken heeft bij een niet-gecontracteerde zorgaanbieder.

⁹ Met de bezwaargronden meegezonden als bijlage 2 (Kamerstukken II 2005/06, 30186, nr. 21.)

31. Bovendien stelt bezwaarde dat de toetsing voor het geven van een overstapadvies niet bij de NZa, maar bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) berust.

Lex certa- en rechtszekerheidsbeginsel

32. In dit deel van de bezwaargronden geeft bezwaarde een aantal redenen waarom zij niet kan voldoen aan de aanwijzing om over te gaan tot rectificatie.
33. Door gehoor te geven aan de rectificatie (aanwijzing) zou bezwaarde indirect het advies geven aan cliënten om verzekerde te blijven bij VGZ, hetgeen juist zou neerkomen op het volgens de NZa verboden geven van advies.
34. Het is bezwaarde niet duidelijk op grond waarvan het aanbieden van hulp aan verzekerden en hen ondersteunen bij hun zorgverzekeraarskeuze is verboden. Dat is in ieder geval niet informatie die binnen het bereik van artikel 39 van de Wmg valt. Het toezicht hierop valt niet onder de jurisdictie van de NZa en de NZa realiseert zich dat ook door dit stuk als een 'ten overvloede'-bepaling op te nemen. Een uitleg 'ten overvloede' kan volgens bezwaarde niet gezien worden als motivering van het bestreden besluit en daarom is sprake van strijd met het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel.
35. Bezwaarde heeft eerst bij haar cliënten gevraagd of zij waren geïnformeerd door VGZ dat [vertrouwelijk] niet gecontracteerd zal worden voor het jaar 2021. Dat bleek niet het geval. Bezwaarde vraagt zich af waarom de NZa hier geen onderzoek naar heeft gedaan. De NZa lijkt dan ook op voorhand volledig op de hand van VGZ. Het besluit was al genomen, louter op basis van informatie van VGZ en zonder bezwaarde te consulteren. Dit blijkt uit het bestreden besluit waarin de NZa aangeeft: "*Doel van het telefoongesprek was om deze aanwijzing bij u aan te kondigen*". Het doel van het gesprek was volgens bezwaarde op voorhand dus niet om te vragen naar de zienswijze van [vertrouwelijk] en op basis daarvan een weloverwogen besluit te nemen. Daarmee ademt het besluit vooringegenomenheid uit en is het onzorgvuldig tot stand gekomen.
36. Het onderdeel van het besluit dat gaat over de negatieve uitlatingen jegens zorgverzekeraars en de rectificatie daarvan is volgens bezwaarde onduidelijk en onvoldoende concreet om er uitvoering aan te geven. De NZa kan niet van bezwaarde verwachten dat zij in het wilde weg gaat rectificeren, zonder dat duidelijk is wat er gerectificeerd moet worden.
37. Op basis van artikel 39 van de Wmg en de Regeling transparantie zorgaanbieders is het volgens bezwaarde een zorgaanbieder niet verboden zich negatief uit te laten over een zorgverzekeraar.
38. Door het stellen van een termijn van 24 uur waarbinnen gerectificeerd moet worden, heeft de NZa bezwaarde een onmogelijke termijn gesteld. Dit is volgens bezwaarde op zichzelf al voldoende reden om het bestreden besluit niet in stand te laten.

39. De ex-nunc toetsing van het bezwaar staat volgens bezwaarde, ten overvloede, in de weg aan verdere handhaving van het besluit nu VGZ geen enkel belang meer heeft bij rectificatie.
40. Voor zover hier van belang is daar tijdens de hoorzitting door bezwaarde nog het volgende aan toegevoegd:
Bezwaarde benoemt een uitspraak van [vertrouwelijk] van de rechtbank Noord-Holland in een civiele procedure tussen VGZ en [vertrouwelijk].¹⁰ Het verbaast bezwaarde op basis van deze uitspraak dat de NZa het bestreden besluit niet al voorafgaand aan de hoorzitting heeft ingetrokken. De rechtbank komt naar het oordeel van bezwaarde in deze uitspraak immers tot de conclusie dat de brief die door bezwaarde is verspreid geen onjuistheden bevat, dat bezwaarde zich niet onrechtmatig jegens VGZ heeft uitgelaten en dat de door bezwaarde verspreide informatie aan de doelstelling en de voorschriften van de Regeling transparantie zorgaanbieders voldoet.
41. Voorts vindt bezwaarde het onduidelijk of de NZa het besluit nu ambtshalve of op basis van een handhavingsverzoek heeft genomen. Volgens bezwaarde zou de NZa op een duidelijkere manier moeten communiceren op het moment dat er niet op een handhavingsverzoek wordt besloten, maar wel naar aanleiding van een handhavingsverzoek een besluit wordt genomen.

Conclusie

42. Bezwaarde verzoekt de NZa om het bezwaar gegrond te verklaren en het bestreden besluit te herroepen.

RELEVANTE WET- EN REGELGEVING

43. Op dit besluit is de volgende wet- en regelgeving van toepassing:

Artikel 1 Wmg

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- c. zorgaanbieder:
1. de natuurlijke persoon of rechtspersoon die beroeps- of bedrijfsmatig zorg verleent.

Artikel 16 Wmg

De NZa is (o.a.) belast met:

- a. markttoezicht, marktontwikkeling en tarief- en prestatieregulering, op het terrein van de gezondheidszorg.

Artikel 39 Wmg

1. Zorgaanbieders dragen er zorg voor dat de door of namens hen verstrekte of beschikbaar gestelde informatie terzake 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.

¹⁰ ECLI:NL:RBNHO:[vertrouwelijk].

2. De NZa kan regels stellen betreffende de informatievoorziening, bedoeld in het eerste lid, met het oog op de doeltreffendheid, juistheid, inzichtelijkheid en vergelijkbaarheid daarvan.

Artikel 76 Wmg

De NZa is bevoegd ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 23, 25, tweede lid, 27, 31, 34, 35 tot en met 45, 48, 49, 49a, 49c, derde lid, 49d, tweede lid, 61, 62 en 68 een aanwijzing te geven, erop gericht dat aan het bepaalde bij of krachtens die artikelen wordt voldaan.

Regeling transparantie zorgaanbieders met kenmerk TH/NR-018. Artikel 4: Informatieverstrekking

1. De zorgaanbieder informeert de consument over datgene dat voor de consument van belang is om een weloverwogen keuze te maken om zorg te vergelijken en te ontvangen.
2. De zorgaanbieder informeert de consument over prestaties die geleverd worden.
3. De zorgaanbieder informeert de consument over tarieven die voor de consument van belang zijn.
4. De zorgaanbieder geeft aan of de te leveren prestaties of diensten onder de verzekerde aanspraak van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg vallen.
5. De zorgaanbieder informeert de consument over eventuele eigen betalingen.
6. In geval van doorverwijzing voor vervolgzorg adviseert de zorgaanbieder de consument zo objectief mogelijk. Daarbij wijst de zorgaanbieder de consument op zijn keuzevrijheid.
7. De zorgaanbieder maakt wachttijden inzichtelijk.
8. Bij het openbaren van kwaliteitsinformatie die betrekking heeft op zorg, maakt de zorgaanbieder voor de consument inzichtelijk op welke wijze deze informatie tot stand is gekomen.

Regeling transparantie zorgaanbieders met kenmerk TH/NR-018. Artikel 6: Verbod op misleiding

Het is een zorgaanbieder verboden de consument op enige wijze te misleiden, waardoor de consument mogelijk niet in staat is tot een weloverwogen keuze te komen of een keuze maakt die hij, als hij zou beschikken over de juiste informatie, mogelijk niet zou hebben gemaakt.

OORDEEL NZa

Is sprake van misleiding (ex art. 39 Wmg en art. 6 Regeling transparantie zorgaanbieders)?

44. Voordat de NZa in dit onderdeel toekomt aan de vraag of bezwaarde haar (potentiële) cliënten heeft misleid door het verspreiden van de brief, zal zij eerst ingaan op de reikwijdte van artikel 39 van de Wmg, op de vraag of sprake is van reclame-uitingen en hoe de door bezwaarde genoemde uitspraak van de rechtbank Noord-Holland in deze casus moet worden beoordeeld.

Is artikel 39 Wmg van toepassing?

45. Kort samengevat stelt bezwaarde dat artikel 39 van de Wmg in casu niet van toepassing is en dat daardoor de juridische grondslag om

een aanwijzing krachtens artikel 76 van de Wmg op te leggen ontbreekt.

46. Artikel 39, eerste lid, van de Wmg beperkt zich naar het oordeel van de NZa niet tot de eigen producten of diensten van de betreffende overtreder. Het artikel stelt dat zorgaanbieders er zorg voor dragen dat de door hen verstrekte of beschikbaar gestelde informatie over een product of dienst niet misleidend is. Dit kunnen ook producten of diensten van derden zijn.
47. De opvatting, zoals gesteld door bezwaarde, dat artikel 39 van de Wmg alleen betrekking heeft op producten of diensten van een zorgaanbieder en niet ziet op het verstrekken van informatie over (diensten van) zorgverzekeraars vindt geen grondslag in de (wetsgeschiedenis van de) Wmg of de (toelichting op de) Regeling transparantie zorgaanbieders. De zorgverzekeringpolis die VGZ haar verzekerden aanbiedt is, net als de dienstverlening van [vertrouwelijk], een product of dienst in de zin van artikel 39 van de Wmg.
48. Voorts stelt bezwaarde nog dat uit de toelichting bij het amendement van (voormalig) Tweede Kamerlid Schippers zou blijken dat artikel 39 van de Wmg ziet op informatie van zorgaanbieders over hun producten of diensten en dat daar niet de informatie over zorgverzekeraars onder valt. De NZa volgt deze conclusie niet. In de toelichting staat dat reclame van zorgaanbieders voornamelijk betrekking zal hebben op zorg. Als reclame *voornamelijk* betrekking zal hebben op zorg, kan het ook betrekking hebben op andere producten of diensten dan zorg, bijvoorbeeld zorgverzekeringen. De NZa leest noch in wet- en regelgeving noch in de toelichting bij het amendement dat artikel 39 van de Wmg alleen toeziet op de producten of diensten van zorgaanbieders.
49. Bij uitspraak van 12 augustus 2021 heeft de rechtbank Rotterdam dit standpunt bevestigd.¹¹ De rechtbank Rotterdam heeft in deze zaak geoordeeld dat de tekst van artikel 39 van de Wmg ruimer moet worden uitgelegd dan eiseres voorstond¹² en geen beperking bevat van het verbod op het verstrekken van misleidende informatie tot informatie over de eigen zorgproducten.¹³ De rechtbank Rotterdam heeft zich in deze zaak tevens uitgelaten over de uitleg van de toelichting bij het amendement van (voormalig) Tweede Kamerlid Schippers.¹⁴ De rechtbank ziet geen grond in de stelling om artikel 39 van de Wmg zo uit te leggen dat de reikwijdte van die bepaling beperkt is tot misleidende informatie over zorgproducten van een zorgaanbieder zelf. Naar het oordeel van de rechtbank geeft de toelichting bij het amendement daartoe geen enkele aanleiding.¹⁵

¹¹ ECLI:NL:RBROT:2021:7932.

¹² Deze uitleg komt overeen met de uitleg die [vertrouwelijk] aan artikel 39 van de Wmg geeft.

¹³ Zie r.o. 7 en 9.

¹⁴ Kamerstukken II 2005/06, 30186, nr. 21.

¹⁵ Zie r.o. 10.2.

50. Artikel 39 van de Wmg is van toepassing. Het bezwaar op dit punt acht de NZa ongegrond.

Reclame

51. De NZa is van oordeel dat artikel 39 van de Wmg ook ziet op producten of diensten van derden en dat er in casu sprake is van reclame-uitingen met betrekking tot een product of dienst van [vertrouwelijk]. Daarbij stelt de NZa voorop dat het bij reclame niet altijd hoeft te gaan om een letterlijke aanprijzing van het eigen product. Reclame kan ook op indirecte of ondoorzichtige wijze plaatsvinden. Bijvoorbeeld door een zorgverzekeraar aan te prijzen waar de zorgverlener wel een contract mee heeft, of door de zorgverzekeraar waar geen contract mee is afgesloten op enigerlei wijze in diskrediet te brengen.
52. Bezwaarde heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat de brieven huis-aan-huis zijn verspreid. Het is aannemelijk dat bezwaarde de brief huis-aan-huis heeft bezorgd om (potentiële)¹⁶ cliënten aan zich te binden en te zorgen dat deze (potentiële) cliënten geen zorg bij een andere zorgaanbieder (apotheek) zouden gaan afnemen. Omdat bezwaarde met deze handelswijze haar eigen cliënten aan zich wil binden, maakt zij reclame voor haar eigen product.

Uitspraak rechtbank Noord-Holland, [vertrouwelijk]

53. Tussen het bestreden besluit van de NZa van 22 december 2020 en de datum van dit besluit op bezwaar, heeft de rechtbank Noord-Holland op [vertrouwelijk] uitspraak gedaan in een civiele procedure tussen [vertrouwelijk] en VGZ.¹⁷ In deze door VGZ aangespannen procedure heeft de rechter zich (o.a.) uitgelaten over de inhoud van de door bezwaarde aan haar (potentiële) cliënten verspreide brief. Ook de Regeling komt in deze uitspraak aan bod. [vertrouwelijk] laat tijdens de hoorzitting weten dat de rechtbank in deze zaak heeft geoordeeld dat de informatie in de brief niet onjuist is en dat het haar verbaast dat de NZa naar aanleiding van deze uitspraak haar besluit van 22 december 2020 niet heeft ingetrokken.
54. Als reactie op dit standpunt overweegt de NZa als volgt. De rechtbank Noord-Holland heeft zich in deze civiele procedure alleen gebogen over de vraag of de inhoud van de brief een onrechtmatige daad, zoals omschreven in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek, jegens VGZ oplevert.¹⁸ Het feit dat de rechtbank – mede met inachtneming van de Regeling – oordeelt dat [vertrouwelijk] zich in de brief niet onrechtmatig jegens VGZ heeft uitgelaten is evenwel van belang voor de inhoudelijke beoordeling van dit besluit op bezwaar. Tegelijkertijd maakt het een besluit in een bestuursrechtelijke procedure, waarin niet de belangen van VGZ maar die van de zorgconsument centraal staan, niet automatisch overbodig.

¹⁶ [vertrouwelijk] heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat de brief in [vertrouwelijk] en [vertrouwelijk] huis aan huis is verspreid; niet alleen aan bestaande cliënten van [vertrouwelijk].

¹⁷ ECLI:NL:RBNHO:[vertrouwelijk].

¹⁸ Zie r.o. 4.6, uitspraak rechtbank Noord-Holland, van [vertrouwelijk].

55. Het oordeel van de civiele rechter dat [vertrouwelijk] zich in de brief niet onrechtmatig jegens VGZ heeft uitgelaten – een standpunt dat de NZa niet bestrijdt – staat er in casu niet aan in de weg om in een bestuursrechtelijke procedure een overtreding van artikel 39 van de Wmg te constateren. Ook niet nu de rechtbank zich tevens heeft uitgelaten over de Regeling van de NZa. De rechtbank oordeelt namelijk niet over de vraag of [vertrouwelijk] haar cliënten op grond van artikel 39 van de Wmg en artikel 6 van de Regeling heeft misleid. Dat blijkt ook uit het uitsluitend benoemen van artikel 4, eerste, tweede en vijfde lid, en artikel 5, eerste lid, van de Regeling als zijnde de voor die procedure van belang zijnde artikelen.¹⁹
56. Daarnaast heeft de civiele rechter zich in deze procedure beperkt tot de constatering dat de informatie die bezwaarde heeft verstrekt aan de doelstelling en voorschriften van de Regeling voldoet, zonder dit inhoudelijk te motiveren.²⁰ De NZa kan dan ook niet beoordelen op basis waarvan de rechtbank tot haar conclusie komt dat bezwaarde haar cliënten geheel in overeenstemming met de Regeling heeft ingelicht.
57. De NZa acht het bezwaar op dit punt ongegrond.
- Is sprake van misleiding?*
58. De NZa stelt voorop dat bezwaarde met het informeren van haar (potentiële) cliënten over het ontbreken van een contract met VGZ heeft voldaan aan een wettelijke verplichting omtrent het verstrekken van relevante informatie aan de consument.²¹ Het is de zorgaanbieder echter verboden de consument op enigerlei wijze te misleiden, waardoor de consument mogelijk niet in staat is om een weloverwogen keuze te maken of een keuze maakt die hij, als hij zou beschikken over de juiste informatie, mogelijk niet zou hebben gemaakt.
59. De inhoud van de brief zoals die door bezwaarde aan haar (potentiële) cliënten is verspreid stelt hen naar het oordeel van de NZa niet in staat om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgverzekeringspolis. De NZa licht dat hieronder toe.
60. De NZa heeft in het bestreden besluit aangegeven dat bezwaarde in de brief de indruk heeft gewekt dat alle producten en diensten van [vertrouwelijk] door de aanbevolen zorgverzekeraars volledig zullen worden vergoed. Naar het oordeel van de NZa is het – ondanks dat bezwaarde dit niet letterlijk in de brief heeft opgeschreven – op basis van de strekking van de brief aannemelijk dat bij de lezer de indruk wordt gewekt dat de door bezwaarde aanbevolen zorgverzekeraars alle producten en diensten van [vertrouwelijk] volledig zullen vergoeden, terwijl deze stelling tegelijkertijd niet is onderbouwd. Dat andere verzekeraars die nog een contract hebben met [vertrouwelijk] wel al haar producten en

¹⁹ Zie r.o. 4.7.9, uitspraak rechtbank Noord-Holland, van [vertrouwelijk].

²⁰ Zie r.o. 4.7.11 en 4.7.13, uitspraak rechtbank Noord-Holland, van [vertrouwelijk]. Rechtsoverwegingen 4.7.9 en 4.7.10 onder het kopje "De Transparantieregeling" bevatten enkel een letterlijke weergave van de NZa regelgeving.

²¹ Zie artikel 4 van de Regeling transparantie zorgaanbieders (TH/NR-018).

diensten volledig zullen vergoeden is immers niet vanzelfsprekend. Bijvoorbeeld ten aanzien van het verstrekken van afbouwmedicatie. Dit wordt niet door alle zorgverzekeraars vergoed.

61. Door het verstrekken van onvolledige informatie heeft bezwaarde nagelaten haar (potentiële) cliënten van informatie te voorzien die voor de gemiddelde consument belangrijk is om een goede en weloverwogen keuze te maken voor, in dit geval, een zorgverzekering. Hierdoor heeft de consument mogelijk een besluit genomen over een zorgverzekering die hij mogelijk niet had genomen als hij volledig zou zijn geïnformeerd.
62. De NZa komt in het bestreden besluit bijvoorbeeld tot de conclusie dat de inhoud van de door bezwaarde verspreide brief misleidend is, omdat bezwaarde informatie heeft achtergehouden die zij wel had moeten geven om de consument in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken en omdat de informatie niet of onvoldoende is onderbouwd:

*"Een advies dat voornamelijk is gebaseerd op de mate waarin de door de zorgaanbieder zelf geleverde zorg onder het dekking van de verzekering valt is immers niet per definitie het meest passende advies voor de consument."*²²

63. Hiermee heeft de NZa willen aangeven dat [vertrouwelijk], door in de informatievoorziening alleen de zelf geleverde zorg te betrekken bij de keuze voor een zorgverzekering, de consument een onvolledig beeld voorhoudt waardoor deze mogelijk tot een keuze voor een zorgverzekering komt die hij gezien zijn situatie – die meer omvat dan alleen de keuze voor een apotheek – beter niet had kunnen maken.
64. Artikel 6 van de Regeling stelt dat het een zorgaanbieder verboden is de consument op enige wijze te misleiden. Deze bepaling sluit aan bij de definitie van misleiding zoals opgenomen in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken in het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens de definitie van misleiding in het BW kan misleiding ook bestaan door het nalaten van het geven van informatie.

Artikel 6:193d BW:

- 1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.*
- 2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*
- 3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken,*

²² Zie p. 6, zesde alinea, van het bestreden NZa-besluit.

waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. (onderstreping NZa)

65. Bezwaarde heeft bijvoorbeeld niet vermeld dat de consument ook kan kiezen voor een andere zorgaanbieder (apotheek) waar zijn zorgverzekeraar wel een contract mee heeft, om zo zijn medicijnen vergoed te krijgen. Dat een andere apotheek mogelijk geen afbouwmedicatie aanbiedt of zich niet bevindt in hetzelfde dorp waar de consument woont maakt dat niet anders. In sommige gevallen kan het voor de consument immers nog altijd beter zijn om verder te reizen voor een apotheek, of door te kiezen voor een online apotheek, dan te wisselen van zorgverzekeraar. Daarbij merkt de NZa nog op dat, in tegenstelling tot de keuze voor een apotheek, de keuze voor een zorgverzekeraar maar één keer tegen het einde van het kalenderjaar mogelijk is.
66. In een situatie waarbij een apotheek geen contract meer heeft met een zorgverzekeraar, is het dan ook zeer de vraag of overstappen van zorgverzekeraar de beste optie is voor de consument als deze niet geconfronteerd wil worden met de mogelijke nadelen die met een dergelijke situatie gepaard gaan.
67. De NZa merkt daarbij op dat het zorgstelsel erop is gebaseerd dat de zorgdriehoek tussen zorgverzekeraar, consument en zorgaanbieder zoveel mogelijk in evenwicht is. Wanneer bezwaarde misleidende informatie verstrekt over een zorgverzekering om daarmee klanten aan zich te binden, raken de verhoudingen uit balans. De zorgconsument zit als gevolg daarvan mogelijk met de verkeerde polis opgescheept en de zorgverzekeraar raakt zijn klanten – wellicht ten onrechte – kwijt.
68. Gelet op de rol van de zorgverzekerde in het zorgstelsel is het dan ook van belang dat de zorgverzekerde volledig, ondubbelzinnig en juist wordt geïnformeerd over de inhoud (waaronder condities, totstandkoming, etc.) van verschillende zorgpolissen. Alleen in die situatie kan de zorgverzekerde een weloverwogen keuze voor een zorgverzekering maken. Bezwaarde belemmert het maken van een weloverwogen keuze door de verzekerde uitsluitend te wijzen op het 'niet kiezen' van een verzekering van VGZ of Achmea.
69. Samenvattend heeft bezwaarde door het verstrekken van onvolledige en onduidelijke informatie aan haar (potentiële) cliënten hen niet in staat gesteld om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgverzekeringsspolis. Hierdoor heeft zij de gemiddelde consument een onjuist beeld gegeven van een product of dienst van een zorgverzekeraar. De (potentiële) cliënt van [vertrouwelijk] heeft als gevolg daarvan mogelijk gekozen voor een zorgverzekeringsspolis die gezien zijn of haar situatie niet de meest passende is. Daarmee is in casu sprake van misleiding.
70. Het bezwaar dat geen sprake is van misleiding acht de NZa ongegrond.

Procedure

71. In dit onderdeel gaat de NZa in op een aantal bezwaargronden van procedurele aard.
72. Dat het toezicht op de naleving bij het geven van overstapadvies, zoals bezwaarde stelt, niet bij de NZa maar bij de AFM berust acht de NZa in casu niet juist. De NZa heeft in het bestreden besluit vastgesteld dat sprake is van misleiding door het verstrekken van informatie omtrent het overstappen van zorgverzekeraar. De NZa heeft krachtens artikel 39 van de Wmg de uitdrukkelijke bevoegdheid om handhavend op te treden als zij constateert dat sprake is van het verstrekken of beschikbaar stellen van misleidende informatie. De NZa heeft echter geen bevoegdheid om handhavend op te treden bij de advisering en bemiddeling ten aanzien van zorgverzekeringsproducten²³ zoals omschreven in de Wet financieel toezicht (Wft).²⁴ Dat heeft de NZa in het bestreden besluit duidelijk willen maken door dit expliciet als overweging 'ten overvloede' te markeren. Inherent aan een overweging ten overvloede is dat alles wat hieronder valt geen deel uitmaakt van de motivering van het besluit. Van strijd met het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel kan in deze dan ook geen sprake zijn.
73. Bezwaarde heeft voorts betoogd dat de ex-nunc toetsing van het bezwaar in de weg staat aan verdere handhaving van het bestreden besluit, nu VGZ geen enkel belang meer heeft bij rectificatie. De NZa merkt hierbij op dat zij bij de door haar uit te voeren belangenafweging niet alleen de belangen van bezwaarde en VGZ zal betrekken, maar ook die van de consument.
74. In randnummer 83 onder het kopje 'maatregel', zal de NZa hier nader op ingaan.
75. Volgens bezwaarde is het bestreden besluit voorts onvoldoende zorgvuldig tot stand gekomen, omdat de NZa haar niet heeft gevraagd om een zienswijze te geven. Het besluit was al genomen, louter op basis van informatie van VGZ en zonder [vertrouwelijk] te consulteren, aldus bezwaarde. Dit blijkt volgens bezwaarde uit de volgende passage op pagina 4 van het bestreden besluit:
- "Doel van het telefoongesprek was om deze aanwijzing bij u aan te kondigen, en met u tot een vergelijk te komen over de wijze waarop [vertrouwelijk] aan de rectificatieverplichting zou kunnen voldoen."*
76. Op basis hiervan constateert de NZa dat het bestreden besluit op dit punt onvoldoende zorgvuldig is voorbereid. Dit gebrek is naar het oordeel van de NZa in bezwaar echter voldoende hersteld.²⁵ Zoals in de beschrijving van de procedure is vermeld, heeft de NZa gehoor

²³ Daar waar bezwaarde in de brief schrijft: "Zoals gesteld is het meest eenvoudig **om over te stappen naar een gecontracteerde zorgverzekeraar**. Indien u hierbij hulp en/of ondersteuning wilt kunt u kosteloos mailen naar [vertrouwelijk]. Er zal dan contact opgenomen worden om een optimale keuze voor u te maken voor de zorgverzekeraarskeuze voor 2021."

²⁴ Zie met name de artikelen 2:75 en 2:80 Wft.

²⁵ Artikel 7:11, lid 1, Awb. Zie ook bijvoorbeeld ECLI:NL:CRVB:2010:BN7609, r.o. 7.1.

gegeven aan de uitdrukkelijke wens van bezwaarde om een hoorzitting in persoon te laten plaatsvinden. Tijdens deze hoorzitting, die een kleine twee uur in beslag nam, heeft bezwaarde ruimschoots de mogelijkheid gekregen om haar bezwaren en visie op de zaak mondeling toe te lichten.

77. Bezwaarde stelt verder dat het voor haar niet duidelijk is gebleken of de NZa het besluit nu ambtshalve of op basis van een handhavingsverzoek heeft genomen. De NZa constateert dat zij in het bestreden besluit heeft opgenomen dat het onderzoek naar aanleiding van het handhavingsverzoek van VGZ is uitgevoerd en uit dit onderzoek is gebleken dat bezwaarde artikel 39 van de Wmg heeft overtreden.
78. De NZa acht de bezwaren van procedurele aard ongegrond.

MAATREGEL

79. In randnummers 58 tot en met 70 van dit besluit op bezwaar is de NZa reeds tot de conclusie gekomen dat sprake is van misleiding en dat [vertrouwelijk] daarmee artikel 39 van de Wmg en artikel 6 van de Regeling heeft overtreden. Naar het oordeel van de NZa is er thans een klaarblijkelijk gevaar dat deze overtreding in de nabije toekomst opnieuw zal plaatsvinden.
80. Uit de hoorzitting en de e-mails die tijdens deze bezwaarprocedure tussen bezwaarde en de NZa zijn uitgewisseld, komt naar voren dat [vertrouwelijk] geenszins gehoor heeft gegeven aan de opgelegde aanwijzing²⁶ en bovendien niet overtuigd is van het feit dat een overtreding überhaupt heeft plaatsgevonden.²⁷ Daar komt bij dat het de NZa niet is gebleken dat er gedurende de bezwaarprocedure een verandering in de situatie van [vertrouwelijk], zoals aan het einde van het jaar 2020, is opgetreden. [vertrouwelijk] is nog steeds op dezelfde wijze en op dezelfde plekken actief als apotheek en heeft nog altijd geen contract met zorgverzekeraars Achmea en VGZ. De periode om over te stappen van zorgverzekeraar is bovendien aanstaande.
81. Aangezien gesteld noch gebleken is dat de situatie waar [vertrouwelijk] zich in bevindt is gewijzigd, is er naar het oordeel van de NZa een klaarblijkelijk gevaar voor herhaling van de overtreding. [vertrouwelijk] heeft gedurende de bezwaarprocedure ook geen argumenten naar voren gebracht waaruit zou kunnen blijken dat gevaar voor herhaling niet meer aanwezig is. Er is dan ook geen reden om af te zien van het opleggen van een aanwijzing.

²⁶ Zie de beschrijving van het procesverloop in dit besluit op bezwaar.

²⁷ Bijvoorbeeld door tijdens de hoorzitting meermalen aan te geven dat uit de uitspraak van de rechtbank Noord-Holland in de civiele zaak tussen [vertrouwelijk] en VGZ blijkt dat geen sprake is van misleiding in de zin van de Wmg en de Regeling, en door aan te geven dat de toon van de brief voortkomt uit het idee om het voor een ieder begrijpelijk te maken.

82. De NZa legt [vertrouwelijk] een aanwijzing op, inhoudende dat [vertrouwelijk] zich in het vervolg en in het bijzonder met het oog op de overstapperperiode naar polisjaar 2022 onthoudt van informatieverstrekking die de consument misleidt of kan misleiden op een wijze zoals in deze beslissing op bezwaar is besproken.²⁸ Deze aanwijzing strekt ertoe om herhaling van de overtreding te voorkomen.
83. Na een weging van belangen komt de NZa tot het oordeel dat een plicht tot rectificatie van de door [vertrouwelijk] rond het overstapjaar 2020 – 2021 verspreide brief, gegeven het verstrijken van de tijd, aan belang heeft verloren. De consument heeft immers al uiterlijk 31 december 2020 een keuze moeten maken voor een zorgverzekering. Bij de consument zal een rectificatiebrief op dit moment, 11 maanden later, waarschijnlijk meer vragen oproepen dan beantwoorden. In het belang van de consument oordeelt de NZa dan ook dat de plicht tot rectificatie in het bestreden besluit komt te vervallen.

CONCLUSIE

84. De NZa concludeert dat sprake is van een overtreding van artikel 39 van de Wmg en artikel 6 van de Regeling transparantie zorgaanbieders.
85. In het licht van de overweging dat een rectificatie op dit moment waarschijnlijk tot onduidelijkheid zal leiden, heeft de consument daar geen belang meer bij, zodat de verplichting tot rectificatie vervalt. De NZa herroept het bestreden besluit en stelt deze beslissing daarvoor in de plaats. Gezien het gevaar voor herhaling van de overtreding, legt de NZa [vertrouwelijk] een maatregel op, inhoudende dat [vertrouwelijk] zich in het vervolg en in het bijzonder met het oog op de overstapperperiode naar polisjaar 2022 onthoudt van informatieverstrekking die de consument misleidt of kan misleiden.

BESLUIT

86. De NZa trekt het bestreden besluit in en stelt dit besluit op bezwaar daarvoor in de plaats.
87. Als u het niet eens bent met dit besluit kunt u binnen zes weken na verzending van dit besluit beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Adres: College van Beroep voor het bedrijfsleven
Postbus 20021
2500 EA 's-Gravenhage

Het beroep moet volgens artikel 6:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht schriftelijk en ondertekend worden ingediend en

²⁸ Artikel 76 Wmg jo. Artikel 79, lid 2, Wmg.

moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van het besluit waartegen het beroep zich richt;
- de gronden (onderbouwing) van het beroep.

Indien beschikbaar moet een afschrift van dit besluit worden meegezonden.

Hoogachtend,
Nederlandse Zorgautoriteit,

De heer drs. J.W. van den Berg RC,
directeur Bedrijfsvoering en Bestuursondersteuning