



Meerkosten tandtechniek in rekening brengen bij verzekerde

Handelswijze verzekeraars aan de kaak gesteld bij NZa

Inleiding

12 april 2014 - Op 26 november jl. heeft de Branchevereniging Tandtechniek naar aanleiding van een melding bij het Meldpunt Zorgsignalen een klacht ingediend bij de NZa over de handelswijze van verzekeraar Achmea. Het betrof onder meer een overtreding van het niet conform het door de NZa zelf ingestelde Richtsnoer informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars en volmachten. Op dit punt heeft de Branchevereniging Tandtechniek al eerder met succes klachten ingediend bij de NZa.

Mogelijkheid klacht indienen

Volgens dit protocol dient een afwijzing van (vergoeding van) zorg volledig, juist, tijdig en begrijpelijk te zijn onderbouwd in de afwijzingsbrief. 'De verzekerde moet erop gewezen worden dat hij/zij een klacht kan indienen bij de zorgverzekeraar als hij/zij het niet eens is met de afwijzing, en de klacht tevens aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen kan voorleggen.'

Omzeilen voorwaarden

De Branchevereniging Tandtechniek heeft in het verleden moeten constateren dat verzekeraars niet aan deze voorwaarden voldoen en zelfs pogingen doen om het voldoen aan deze voorwaarden te omzeilen. Bijvoorbeeld door bovenaan de brief met kapitale letters de woorden KOPIE GOEDKEURING te gebruiken terwijl uit de rest van de brief duidelijk blijkt dat het hier een afwijzing betreft.

Akkoordverklaring blijkt afwijzing

Of een verzekeraar schrijft bovenaan bij het onderwerp van de brief 'akkoordverklaring' terwijl uit lezing van de brief blijkt dat de techniekkosten op verzoek van de adviserend tandarts omlaag zijn gebracht omdat de kosten anders te hoog zijn.

Ook op dit punt heeft de Branchevereniging Tandtechniek met succes klachten bij de NZa ingediend. De NZa concludeert dat wanneer er sprake is van een afwijzing voor een deel van de aanvraag er ook aan de voorwaarden gesteld aan een afwijzingsbrief dient te worden voldaan. De NZa heeft de directies van betreffende verzekeraars verzocht op dreiging van een aanwijzing hun communicatie aan te passen.

Waarom van belang?

De afwijzingsbrieven van verzekeraars zijn niet zelden zeer stellend van toon. Wanneer de lezer van de brief niet gewezen wordt op de mogelijkheid om te klagen is de kans dat de tandarts en/of diens patiënt wel van deze mogelijkheid gebruik maken uiteraard beduidend lager. Het is in het belang van de tandtechnisch ondernemer dat de tandarts/patiënt zich realiseren dat niet met elke beslissing van de verzekeraar akkoord hoeft te worden gegaan.

In rekening brengen meerkosten

Terug naar de casus die in november 2013 aan de NZa is voorgelegd. Het betreft een door verzekeraar Achmea verzonden brief waarin de aangevraagde prothese weliswaar wordt 'gemachtigd' maar de verzekeraar tevens stelt dat de techniekkosten te hoog zijn begroot. Daarnaast schrijft de verzekeraar onder de kop 'U brengt de meerkosten niet in rekening bij onze verzekerde': 'Dit is wettelijk niet toegestaan.'

Foutieve voorstelling van zaken

Juist op dit punt heeft de Branchevereniging Tandtechniek richting de NZa gesteld dat dit een foutieve voorstelling van zaken is. 'In het uiterste geval kan de verzekeraar stellen de mening toegedaan te zijn dat verzekerde niet langer naar aard en omvang aangewezen is op de onderhevige verstrekking, maar een wettelijk verbod op het in rekening brengen van de bij de tandarts door het tandtechnisch laboratorium in rekening gebrachte tandtechniekkosten bestaat niet. Het zou in feite neerkomen op de

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

facto maximumtarief voor de gehele bedrijfstak tandtechniek. De tarieven voor tandtechnici zijn echter vrij. Alleen de tarieven voor tandartsen die tandtechnisch werk in eigen beheer maken vallen onder een regime van vaste tarieven.'

De Branchevereniging Tandtechniek heeft de NZa verzocht om een inhoudelijke reactie te geven.

Excuses NZa

De NZa heeft zeer lange tijd nodig gehad om op dit onderdeel te reageren en concludeert zelf dat de afhandeling van deze zaak te lang heeft geduurd en biedt hiervoor in het schrijven van 11 april jl. excuses aan. Uit dezelfde brief van de NZa blijkt dat Achmea de gewraakte tekst niet langer in de brieven van Achmea wordt gebruikt. Het lijkt waarschijnlijk dat de NZa hierbij een rol heeft gespeeld.

Goede zaak

Het is een goede zaak dat Achmea in haar communicatie de betreffende tekst niet langer gebruikt. Uiteraard zal de Branchevereniging Tandtechniek bij de NZa blijven aandringen om ook een inhoudelijke reactie te geven en om vast te houden aan de voorwaarden die gelden voor afwijzingsbrieven – ook al doet de verzekeraar pogingen om onder deze voorwaarden uit te komen.

Meldpunt Zorgsignalen

Uit het voorgaande blijkt dat de strijd tegen het verstrekken van foutieve informatie door verzekeraars soms een zaak is van lange adem. Heeft u of uw tandarts ook een afwijzingsbrief - of iets wat daar de facto op neer komt - ontvangen? Neem dan svp contact op met het Meldpunt Zorgsignalen via info@bvtandtechniek.nl of bel 030-6915754.