

# Servicevoorwaarden Ditzo

## Pechvogelhulp 2018

Geldend vanaf 1 januari 2018



**Ditzo**

# Servicevoorwaarden Ditzo Pechvogelhulp

## Wat is de Pechvogelhulp?

De Pechvogelhulp is een extra service van Ditzo voor al onze klanten die in 2018 een Ditzo Zorgverzekering hebben. Met de Pechvogelhulp van Ditzo ben je gedekt voor extra medische kosten tot € 10.000,- na een ongeval in Nederland. Het gaat om kosten die je basisverzekering of aanvullende verzekering niet vergoeden.

## Voor wie is de Pechvogelhulp?

Deze extra service geldt voor iedere klant die in 2018 een Ditzo Zorgverzekering heeft, of heeft afgesloten. Dit geldt ook voor meeverzekerde kinderen op de polis.

## Wat zijn de kosten?

Er zijn geen extra kosten verbonden aan deze service.

## Dekking

- Tot € 10.000,- vergoeding van zorgkosten van één ongeval per kalenderjaar per verzekerde.  
Dit bedrag wordt verhoogd tot € 12.500,- als je in 2017 een schade- of zorgverzekering bij Ditzo had en in 2018 bij Ditzo verzekerd blijft met ten minste een basisverzekering.
- Als bij een ongeval niet het hele bedrag wordt gebruikt, kan de rest van het bedrag niet worden gebruikt bij een tweede ongeval in hetzelfde kalenderjaar.

## Wat is een ongeval?

Een plotseling en onverwacht, van buitenaf op het lichaam van de verzekerde inwerkend geweld, waaruit rechtstreeks en zonder medewerking van andere oorzaken medisch vast te stellen lichamelijk letsel ontstaat. Bijvoorbeeld een val of een aanrijding.

## Welke zorgsoorten vergoeden wij?

Na een ongeval in Nederland, vergoeden wij:

- Fysiotherapie (inclusief manuele therapie)
- Tandartskosten bij schade aan je tanden (inclusief kunstgebit en implantaten)
- Gezinshulp
- Extra kinderopvang voor kinderen bij opname van een ouder in een ziekenhuis
- Vervangende mantelzorg
- Taxivervoer van en naar het ziekenhuis als je om medische redenen geen auto kan rijden of met het openbaar vervoer kan gaan (ook voor inwonende kinderen voor bezoek aan ouder(s) in het ziekenhuis)
- Alternatieve geneeswijzen, zoals chiropractie of musculoskeletale geneeskunde  
Vergoeding van kosten van consulten of behandelingen van alternatieve genezers of therapeuten die aangesloten zijn bij een door ons erkende beroepsvereniging. Zie hiervoor de lijst 'Erkende beroepsverenigingen alternatieve geneeswijzen' op [www.ditzo.nl/zorgverzekering](http://www.ditzo.nl/zorgverzekering)
- Eenvoudige loopmiddelen zoals krukken, rollators of looprekken

## Pechvogelhulp

Vergoedingen voor zorg na een ongeval:

### Fysiotherapie

#### Wat krijg je vergoed?

100%

#### Voorwaarden:

- Behandeling en screening wordt uitgevoerd door een door ons gecontracteerde (psychosomatische) fysiotherapeut, (psychosomatisch) oefentherapeut Cesar of Mensendieck, bekkentherapeut, oedeemtherapeut, manueel therapeut of geriatrisch fysiotherapeut.
- Als je naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaat, vergoeden wij tot het door ons bepaalde maximale tarief.
- Behandeling moet medisch doelmatig zijn.

#### Toelichting:

- Als je aandoening genoemd is in Bijlage 1 van het Besluit Zorgverzekering worden de kosten vanaf de 21ste behandeling vergoed op de basisverzekering. Bij de indicatie etalagebenen (claudicatio intermittens) worden de eerste 37 behandelingen vergoed op de basisverzekering. Bij de indicatie artrose van de heup en knie worden de eerste 12 behandelingen oefentherapie per 12 maanden vergoed op de basisverzekering.
- Bijlage 1 van het Besluit Zorgverzekering en de lijst van gecontracteerde zorgverleners kan je vinden op [www.ditzo.nl](http://www.ditzo.nl).

### Tandartskosten

#### Wat krijg je vergoed?

100%

#### Voorwaarden:

- Je wordt behandeld door een tandarts, tandprotheticus, kaakchirurg of mondhygiënist.
- Wij vergoeden geen:
  - Orthodontie of kosten en behandelingen die daarmee verband houden.
  - Behandelingen die verband houden met een abonnement bij de tandarts.

#### Toelichting:

- Een lijst met verrichtingencodes en tarieven vind je op [www.ditzo.nl/zorgverzekering](http://www.ditzo.nl/zorgverzekering).

### Gezinshulp

#### Wat krijg je vergoed?

€ 20 per uur voor kinderen tot 14 jaar

#### Voorwaarden:

- Als je partner door een ongeval de zorgtaak van kind(eren) niet op zich kan nemen, heb je recht op gezinshulp.
- Als je alleen de zorg hebt voor je kind(eren) en door een ongeval deze taak niet op je kan nemen heb je recht op gezinshulp.
- Wij vergoeden tot en met het kalenderjaar waarin je jongste kind 14 jaar wordt. Hij of zij moet bij ook bij ons verzekerd zijn.
- De gezinshulp leverende organisatie of persoon moet beschikken over een AGB code.

## Extra kinderopvang bij opname ouder(s) in het ziekenhuis

### Wat krijg je vergoed?

€ 40 per dag voor kinderen tot 14 jaar

#### Voorwaarden:

- Bij een ziekenhuisopname van jezelf of van je partner die ook bij ons verzekerd is.
- Wij vergoeden tot en met het kalenderjaar waarin je jongste kind 14 jaar wordt. Hij of zij moet ook bij ons verzekerd zijn.
- Wij vergoeden alleen de kosten van extra kinderopvang vanwege de ziekenhuisopname. De kosten van reguliere kinderopvang betalen wij niet.
- Je zorgt voor een verklaring van het ziekenhuis over het aantal ligdagen.

## Vervangende mantelzorg

### Wat krijg je vergoed?

100% via Handen in Huis

#### Voorwaarden:

- Vergoeding van de kosten voor vervangende zorg voor de hulpbehoevende als de vaste mantelzorgers door een ongeval de zorgtaak niet op zich kunnen nemen.
- Je krijgt de zorg geleverd door Handen in Huis (Stichting Mantelzorgvervanging Nederland te Bunnik). Zij beoordelen of je in aanmerking komt voor deze zorg.

#### Toelichting:

- Meer informatie vind je op [www.handeninhuis.nl](http://www.handeninhuis.nl).

## Taxivervoer van en naar het ziekenhuis

### Wat krijg je vergoed?

100%, maximaal € 0,70 per kilometer

#### Voorwaarden:

- Taxivervoer van en naar een Nederlands ziekenhuis of revalidatiekliniek als je om medische redenen geen auto kan rijden of met het openbaar vervoer kan gaan.
- Taxivervoer van inwonende kinderen voor bezoek aan ouder(s) in een Nederlands ziekenhuis of revalidatiekliniek.
- Taxivervoer van de ouder(s) aan het meeverzekerde kind dat is opgenomen in een Nederlands ziekenhuis of revalidatiekliniek.
- Wij vergoeden per gezin per dag 1x de heenreis en 1x de terugreis over de snelst gebruikelijke route. De afstand berekenen wij volgens de routepanner van de ANWB.
- Je zorgt voor een verklaring van het ziekenhuis of revalidatiekliniek over het aantal ligdagen.
- Wij vergoeden geen:
  - Reiskosten bij een opname in verband met geestelijke gezondheidszorg.

## Alternatieve geneeswijzen (onderzoek en behandeling)

### Wat krijg je vergoed?

100%

#### Voorwaarden:

- Wij vergoeden de kosten van consulten of behandelingen van alternatieve genezers of therapeuten die aangesloten zijn bij een door ons erkende beroepsvereniging. De lijst therapieën en beroepsverenigingen vind je in de voorwaarden van de aanvullende verzekeringen van Ditzo Zorg op [www.ditzo.nl/zorgverzekering](http://www.ditzo.nl/zorgverzekering).

## Eenvoudige loophulpmiddelen

### Wat krijg je vergoed?

100%

#### Voorwaarden:

- Voor een rollator betalen wij alleen de huur tot een maximum van € 4 per dag.

## Welke zorgsoorten vergoeden wij niet?

- Vervanging of beschadiging van bril of lenzen en hoortoestellen
- Je eigen risico

## Hoe zit het met je eigen risico?

De kosten worden eerst verrekend met je eigen risico, je basisverzekering en je eventuele aanvullende verzekeringen.

## Welke ongevallen vergoeden wij niet?

De service geldt niet voor ongevallen:

- die zijn ontstaan voor de ingangsdatum van de Pechvogelhulp. De Pechvogelhulp gaat in op 01-01-2018.
- die met opzet of roekeloos handelen gebeuren door jou of één van de andere verzekerden op jouw polis. Of door iemand anders die belang heeft bij de Pechvogelhulp.
- Wat is opzet?
  - je doet iets met het doel om een ongeluk te krijgen;
  - een actie van iemand die belang heeft bij deze Pechvogelhulp. Het ongeval is dan het bedoelde of zekere gevolg van die actie.
- die ontstaan zijn tijdens het beoefenen van een gevaarlijke sport, zoals vechtsporten en racen;
- die ontstaan zijn tijdens het beoefenen van een sport waarbij je niet voldoende voorzorgsmaatregelen hebt genomen (bijvoorbeeld niet dragen van een bite of helm bij een sport, waarbij dit wel de bedoeling of gangbaar is);
- die ontstaan zijn tijdens het sporten en niet door een ander veroorzaakt zijn, zoals reguliere sportblessures als spierblessures, hamstringblessure, zweepslag, etc.;
- die ontstaan zijn door overmatig alcoholgebruik. Dat betekent dat je op het moment van het ongeval meer dan 0,8 promille (350 µg/l) alcohol in je bloed had. Je kan geen aanspraak maken op de Pechvogelhulp als je na een ongeval een ademtest of een urine- of bloedproef weigert;
- die ontstaan zijn terwijl je soft- en/of harddrugs hebt gebruikt. Dit geldt niet als je deze middelen gebruikt op voorschrift van een arts. Je moet je dan wel aan de gebruiksaanwijzing houden;
- die volgens wet- of regelgeving of door een andere verzekering al worden vergoed of vergoed zouden worden als je niet bij ons verzekerd was geweest.

## Wanneer vergoeden wij nog meer niet?

- Als je ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven. Bijvoorbeeld bij de aanvang van je verzekering, bij het declareren van een nota of als je een belangrijke wijzigingen niet hebt doorgegeven.
- Als je zorgkosten op basis van een wet, een regeling of een andere (speciale) verzekering al dan niet van ouder datum al worden vergoed. Als dat het geval is, vergoeden we de zorgkosten pas als je niet meer in aanmerking komt voor een andere regeling of verzekering. En we vergoeden dan alleen het bedrag boven de maximale vergoedingen in de andere regelingen of verzekeringen.
- Als je volgens de Wlz recht hebt op een vergoeding.
- Zorgkosten die je hebt gemaakt in de periode dat je nog niet bij ons verzekerd was, vergoeden we niet. We kijken hierbij naar de datum van behandeling of verstrekking van het hulpmiddel.
- De eigen bijdragen voor de Wlz en eigen bijdragen bij bevolkingsonderzoeken.
- Behandelingen die in strijd zijn met de Wet op Bevolkingsonderzoeken.
  - Een niet nagekomen afspraak.
  - Fysiofitness en medische fitness, al dan niet onder begeleiding van een fysiotherapeut.
  - Kosten die zijn veroorzaakt of verband houden met molest of atoomkernreacties.
- Behandelingen die later dan 12 maanden na het ongeval plaats hebben gevonden.
- Behandelingen die in verband met een ongeval in het buitenland (niet het woonland) plaatsgevonden hebben.

## Wanneer is de Pechvogelhulp geldig?

De Pechvogelhulp is geldig van 1 januari 2018 tot 1 januari 2019. Als je de Ditzo Zorgverzekering tussentijds opzegt, bijvoorbeeld door emigratie, dan vervalt de Pechvogelhulp per einddatum van je polis. Als er over het jaar 2019 weer een Pechvogelhulp komt, dan krijg je hier tijdig bericht over.

## Hoe wordt een vergoeding vastgesteld?

- Zorgkosten van de Pechvogelhulp krijg je pas vergoed als deze kosten niet door je basisverzekering of aanvullende verzekering worden vergoed en je aan alle in de artikelen genoemde voorwaarden voldoet, tenzij anders aangegeven. Als het ongeluk veroorzaakt is door een derde zullen wij (een deel van) de kosten op de derde verhalen.
- Kosten die onder het eigen risico van de zorgverzekering vallen, worden niet vergoed.
- Voor de vaststelling van de vergoeding kijken wij naar het jaar waarin het ongeval plaatsvond.
- Woon je in het buitenland? Dan vergoeden wij je kosten als:
  - het ongeluk in jouw woonland of Nederland heeft plaatsgevonden. In dit geval betalen wij nooit meer dan dat wij betalen voor dezelfde zorg in Nederland.
- Woon je in Nederland? Dan vergoeden wij geen kosten van een ongeval in het buitenland, tenzij:
  - je minder dan 50 kilometer van de praktijk van de zorgverlener in België of Duitsland woont en een ongeluk krijgt op niet verder dan 50 kilometer van je woonadres. In dit geval betalen wij nooit meer dan wij vergoeden voor dezelfde zorg in Nederland. De afstand berekenen wij volgens de routeplanner van de ANWB door middel van de snelst gebruikelijke route.
- De geneeskundige zorg is verleend door professionele zorgverleners.

### Voorbeeld 1:

Bob is van de trap gevallen en heeft zijn been gebroken. Dit is de eerste keer in 2018 dat hij zorg nodig heeft. Voor zijn beenbreuk heeft hij een operatie in het ziekenhuis nodig. Deze operatie kost ongeveer € 2.000. Nadat hij is geopereerd verwijst de medisch specialist hem door naar de fysiotherapeut voor fysiotherapie na een operatie. Hij heeft uiteindelijk 36 behandelingen fysiotherapie nodig.

Bob heeft bij Ditzo een basisverzekering, een ZorgBeter en de Pechvogelhulp.

### Wat krijgt Bob vergoed?

Hij krijgt de kosten van het ziekenhuis vergoed vanuit de basisverzekering. Wel moet hij een eigen risico betalen. De kosten bij de fysiotherapeut krijgt hij vanaf de 21e behandeling op de basisverzekering vergoed. De eerste 9 behandelingen krijgt hij vergoed vanuit zijn aanvullende verzekering. De 10e tot en met de 20e behandeling krijgt hij vergoed vanuit de Pechvogelhulp. Zonder de Pechvogelhulp van Ditzo had Bob zelf € 321,75 moeten betalen.

Basisverzekering	ZorgBeter	Pechvogelhulp	Zelf betalen
Ziekenhuisoperatie: € 2.000	Fysiotherapie behandeling 1 t/m 9: € 263,25	Fysiotherapie behandeling 10 t/m 20: € 321,75	Eigen risico € 385
Fysiotherapie behandeling 21 t/m 36: € 468			

### Voorbeeld 2:

Miriam heeft tijdens het hockey een bal tegen haar kaak gekregen. Zij moet hiervoor naar de tandarts en krijgt een rekening van € 2.500. Zij heeft bij Ditzo een basisverzekering en de Pechvogelhulp, maar geen tandartsverzekering.

### Wat krijgt Miriam vergoed?

Miriam krijgt vanuit haar basisverzekering niets vergoed. Omdat zij geen tandartsverzekering heeft krijgt ze ook geen vergoeding. Maar gelukkig heeft ze van Ditzo de Pechvogelhulp gekregen en wordt het hele bedrag van € 2.500 betaald vanuit de pechvogelhulp. Zonder de Pechvogelhulp van Ditzo had Miriam een dure rekening van € 2.500 helemaal zelf moeten betalen. Dat vinden we bij Ditzo niet logisch.

Basisverzekering	Tandartsverzekering	Pechvogelhulp	Zelf betalen
€ 0	€ 0	€ 2.500	€ 0

## Wat krijg je maximaal vergoed?

Je krijgt zorgkosten vergoed tot maximaal:

- Het overeengekomen tarief dat is afgesproken met gecontracteerde zorgaanbieders.
- Het op dat moment vastgestelde maximumtarief door de Wet Marktordening Gezondheidszorg.
- Of het door ons bepaalde maximale tarief.
- € 10.000,- aan zorgkosten van één ongeval per kalenderjaar. Als bij een ongeval niet het hele bedrag wordt gebruikt, kan de rest van het bedrag niet worden gebruikt bij een tweede ongeval in hetzelfde kalenderjaar.

## Hoe declareer je een nota?

Je moet binnen 3 jaar (gerekend vanaf het ongeval) de originele nota's van je zorgkosten bij ons indienen. Deze nota's moeten dan zo worden ingediend dat we zonder verdere navraag eruit kunnen opmaken welke kosten wij moeten vergoeden.

Neem voordat je nota's voor de Pechvogelhulp declareert altijd eerst contact met ons op. Via onze website:

<https://www.ditzo.nl/service> kan je op verschillende manieren contact opnemen met Ditzo. Je kan in het bericht aangeven dat je gebruik wilt maken van de Pechvogelhulp. Vermeld in je bericht op welk telefoonnummer en wanneer je bereikbaar bent. Je wordt dan teruggebeld door je speciale Pechvogelbuddy. Je buddy gaat je verder helpen en zal bekijken of je terecht een beroep kan doen op de Pechvogelhulp.

## Zo declareer je een nota via internet:

- Ga naar [www.ditzo.nl/zorgverzekering](http://www.ditzo.nl/zorgverzekering)
- Login met de gegevens van je Mijn Ditzo
- Maak een scan van de nota en voeg deze toe
- Verstuur de nota

Of:

- Declareer ook eenvoudig je nota's via je smartphone. Dat kan met de *Ditzo Zorg App* voor je Android of iPhone-toestel.

Meer informatie over declareren kan je lezen op: <https://www.ditzo.nl/zorgverzekering/declareren>.

Wij mogen de declaraties van de zorgverleners die jou hebben geholpen ook rechtstreeks betalen aan de zorgverlener.

Via [Mijn Ditzo](#) kun je altijd je declaraties inzien.

Bij een rechtstreekse betaling aan de zorgverlener betalen we het volledige bedrag. Dat doen we ook als de declaratie niet in aanmerking komt voor een volledige vergoeding, omdat er sprake is van een beperkte vergoedingsregeling. We zullen dit bedrag boven de vergoedingsregeling rechtstreeks met jou verrekenen.

## Wat moet je doen als iemand anders aansprakelijk is voor jouw zorgkosten?

Je bent verplicht:

- ons in te lichten en mee te werken bij het zoeken van verhaal op een aansprakelijke derde;
- voordat je een regeling gaat treffen met de derde, of iemand die namens hem/haar optreedt - daaronder begrepen de zorgverzekeraar van de derde - over de door hem/haar geleden schade, contact met ons op te nemen.

Je mag niet zonder onze schriftelijke toestemming met de aansprakelijke derde, iemand die voor of namens de aansprakelijke derde optreedt – daaronder begrepen zijn/haar zorgverzekeraar -, een regeling treffen, waaronder mede is begrepen het verlenen van kwijting, waardoor onze rechten zouden worden benadeeld.

Als je je geheel of gedeeltelijk niet houdt aan wat er in dit artikel staat, moet je de aan onze kant geleden schade aan ons vergoeden.

Als wij de kosten bij de aansprakelijke derde verhalen, passen we de maximumvergoedingen op de aanvullende verzekering niet ten gunste van jou aan dit geldt ook voor het eigen risico.

## Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens. We vragen je alleen om persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- Verzekeringen te kunnen afsluiten en te kunnen uitvoeren
- Fraude te voorkomen en te bestrijden
- Je per e-mail commerciële aanbiedingen te doen. Wil je dat niet? Dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar Mijn Ditzo.

## We houden ons aan:

De Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen en het addendum Zorgverzekeraars.

Meer informatie hierover vind je in het privacystatement op [www.ditzo.nl/zorgverzekering](http://www.ditzo.nl/zorgverzekering). Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode?

Meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor het trainen van onze medewerkers. We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met financiële diensten waarvoor andere regels gelden.



## Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de voorwaarden van onze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 1 maand van tevoren.

Ga je niet akkoord met de wijziging? Dan kun je de verzekering binnen 30 dagen opzeggen. Doe je dat niet? Dan zetten we je verzekering voort met de nieuwe voorwaarden.

## Wanneer kunnen we jouw Pechvogelhulp beëindigen?

- Als je geen zorgverzekering meer hebt bij Ditzo.
- Als je zorgpremies, eigen bijdragen of andere tegoeden niet op tijd betaalt of weigert te betalen.
- Als je je mededelingsplicht niet bent nagekomen.
- Als je hebt geprobeerd ons te misleiden.  
In bovenstaande gevallen eindigt je zorgverzekering op de in het opzeggingsbericht genoemde datum.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. De zorgverzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarmee we je dit meedelen. Dit kan voor ons reden zijn ook je andere Ditzo verzekeringen direct te beëindigen. Daarnaast kunnen we aangifte doen bij de politie en je gegevens opnemen in een of meer registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn.

## Heb je betalingsachterstand op je basis- of aanvullende verzekering?

- Als we je premie van je basisverzekering en eventuele aanvullende verzekering niet kunnen afschrijven van je rekening, krijg je hierover bericht. Je hebt dan een 'premieachterstand'.
- In de aanmaning vragen wij je zo snel mogelijk, maar zeker binnen 14 dagen te betalen. Als je niet betaalt sturen we je nog een aanmaning waarin we je melden dat bij geen tijdige betaling we de aanvullende verzekeringen stoppen.
- Dat betekent dat je vanaf dat moment alleen nog een basisverzekering hebt. Ook stoppen we je jaarabonnement, als je die hebt en de Pechvogelhulp. Deze kun je dan de rest van dat kalenderjaar niet meer gebruiken.
- Daarnaast dragen we je schuld over aan de gerechtsdeurwaarder. Vanaf dat moment moet je het verschuldigde bedrag betalen aan de gerechtsdeurwaarder. Deze verhoogt het bedrag met wettelijke incassokosten en rente.
- Wij kunnen het achterstallige bedrag verrekenen met eventueel uit te betalen vergoedingen.

## Wanneer en hoe kun je de zorgverzekering beëindigen?

- Je zegt uiterlijk op 31 december online op via Mijn Ditzo.
- Je maakt gebruik van een overstapservice naar een andere zorgverzekeraar.
- Je een bericht hebt ontvangen van de NZa dat wij niet hebben voldaan aan artikel 15.f van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Je opzegging moet in dat geval binnen 6 weken na het bericht van de NZa door ons zijn ontvangen.

## Wanneer eindigt de Pechvogelhulp automatisch?

De service eindigt automatisch:

- Wanneer je in 2018 geen zorgverzekering meer hebt bij Ditzo
- Wanneer je overlijdt (je nabestaanden moeten ons daarvan binnen twee maanden na je overlijden op de hoogte brengen).
- Wanneer je niet meer verzekerd bent op basis van de Wlz (of we moeten schriftelijk een andere overeenkomst hebben gesloten).
- Wanneer je beroepsmilitair wordt.
- Op 1 januari 2019.

## Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn
- Respect voor je hebben

- Je vertrouwen
- De zorg waarvoor je bent verzekerd, willen vergoeden
- Samen met jou zoeken naar een goede oplossing als je zorg nodig hebt

## Wat verlangen we van jou?

Dat je:

- Eerlijk bent
- Respect voor ons hebt
- Al het redelijke doet om schade en zorg te beperken
- Ons binnen 30 dagen op de hoogte brengt van alle gebeurtenissen die voor een juiste uitvoering van de verzekering van betekenis kunnen zijn, zoals een verhuizing, echtscheiding en geboorte
- Alle gebeurtenissen die voor ons tot een uitkeringsplicht kunnen leiden, zo snel mogelijk bij ons meldt
- Ons alle informatie zo snel mogelijk geeft die van belang is om onze uitkeringsplicht te beoordelen
- Volledig meewerkt en alles nalaat wat onze belangen zou kunnen schaden
- Altijd eerst contact met ons op neemt als je een regeling wilt treffen met een aansprakelijke derde

## Als je hier niet aan voldoet?

Kan dat voor ons reden zijn om:

- je recht op uitkering te laten vervallen;
- je een vergoeding te laten betalen voor de door ons geleden schade;
- je aanvullende verzekering tijdelijk stop te zetten of te beëindigen.

## Wat gebeurt er in geval van fraude?

### Verplichting tot medewerking

Wij mogen inhoudelijke controle en fraudeonderzoek uitvoeren als het gaat over de aanvraag van je verzekering, je gegevens in onze administratie en je declaraties. Dit doen wij op grond van de Zorgverzekeringswet en het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De Regeling zorgverzekering verplicht ons materiële controle en fraudeonderzoek te verrichten overeenkomstig de in deze regeling gestelde eisen. Je bent verplicht je medewerking hieraan te verlenen. Verleen je geen medewerking, dan zijn wij ook niet in staat om je verhaal te horen en zijn wij genoodzaakt eenzijdige conclusies te trekken.

### Persoonsgegevens

Voor het doen van fraudeonderzoek registreren wij je persoonsgegevens en de persoonsgegevens van de medeplachtige(n) of medepleger(s) in ons Incidentenregister. Dit Incidentenregister is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en wordt beheerd door team Veiligheidszaken Zorg.

### Zorgverzekeraars werken actief samen op het gebied van fraudebeheersing

De Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg en de Wet Marktordening Gezondheidszorg geven Zorgverzekeraars onderling de bevoegdheid om informatie te delen als het gaat om controle en fraudebeheersing. Daarnaast wisselen wij ook signalen uit met ketenpartners om fraude te bestrijden, zoals de NZa, iSZW en de FIOD, met inachtneming van artikel 8 Wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze informatiedeling kan rechtstreeks plaatsvinden of via Zorgverzekeraars Nederland. De Wet Bescherming Persoonsgegevens geeft aan op welke wijze persoonsgegevens mogen worden verwerkt.

### Vervallen recht op vergoeding

Tijdens het lopende onderzoek worden declaraties niet vergoed. Als fraude na onderzoek is bewezen, geheel of gedeeltelijk, dan vervalt je recht op vergoeding van de kosten voor zorg. Dit betekent dat wij de betreffende declaratie(s) afwijzen en niet uitkeren,

dan wel de uitgekeerde vergoeding(en) terugvorderen. Bij gedeeltelijke fraude vervalt het recht op vergoeding van de gehele declaratie, ook over dat deel waarover niet gefraudeerd is. Tevens zullen wij onderzoekskosten in rekening brengen op grond van artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek.

### Maatregelen

Als jij en medeplichtige(n) of medepleger(s) zich tegenover ons schuldig maken aan fraude, dan hebben wij het recht om:

- een officiële waarschuwing te geven;
- een interne signalering te plaatsen;
- je (zorg)verzekering per direct te beëindigen;
- je persoonsgegevens te registreren in het Externe Verwijzingsregister van de stichting CIS;
- je persoonsgegevens te registreren bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars;
- een strafrechtelijke vervolging in gang te zetten door het doen van aangifte bij de politie of andere een opsporingsinstantie;
- voor een periode van 5 jaar een nieuwe basisverzekering te weigeren. Voor andere zorgverzekeraars geldt dan een acceptatieplicht op de basisverzekering;
- voor een periode van 8 jaar de afsluiting van (aanvullende) verzekeringen te weigeren bij de verzekeraars van a.s.r.

## Wil je een heroverweging of heb je een klacht?

### Heroverweging

Ben je het niet eens met een beslissing van Ditzo? Dan kun je ons vragen om deze beslissing te heroverwegen. Dit kan door een e-mail te sturen naar [zorg.medisch@ditzo.nl](mailto:zorg.medisch@ditzo.nl). Ook kun je een brief sturen aan Ditzo, t.a.v. de afdeling Medisch, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht of met ons bellen op (030) 699 79 30.

### SKGZ

Reageren wij niet binnen vier weken op je verzoek tot heroverweging of geven wij aan bij onze beslissing te blijven en ben je het daar niet mee eens? Dan kun je naar de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Deze bemiddelt bij het oplossen van het probleem. Lukt dat niet, dan kan de Geschillencommissie van de SKGZ een bindende uitspraak doen. Je kunt met je verzoek tot heroverweging ook naar de bevoegde rechter.

### Klacht

Heb je een klacht? Gebruik dan het klachtenformulier op Mijn Ditzo. Je kunt ook met ons bellen op (030) 699 79 30 of een brief sturen naar Ditzo Klachtenservice, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht.

Vind je dat je klacht door ons niet goed is afgehandeld? Leg je klacht dan ook voor aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ).

Je kunt met je klacht ook naar de bevoegde rechter.

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.