

Raadselachtige spook-incasso door apotheek verontrust patiënt



De afgelopen dagen vond een raadselachtig voorval plaats in het Rijnmondgebied. Een jonge vrouw ontdekte dat van haar ING-bankrekening een bedrag was afgeboekt op basis van een automatische incasso. Zij woont ten zuiden van de Nieuwe Waterweg en heeft daar ook haar vaste apotheek. De incasso kwam van een apotheek ten noorden van de Nieuwe Waterweg op ongeveer 13 kilometer afstand. Nu is het bijzondere dat de patiënt nog nimmer bij de incasserende apotheek geweest is of anderszins als klant daar iets betrokken heeft. De eigen apotheek van de benadeelde vrouw heeft ook niets uitbesteed of ondershands besteld bij de apotheek waar de incasso vandaan lijkt te komen. Navraag bij die apotheek maakt het alleen maar raadselachtiger. Men zegt niets af te weten van een bij ING ingediende automatische incasso. Op het bankafschrift is geen referentie te zien over welke verstrekking/levering het gaat, wel een verzekerings- en een factuurnummer. Ook staat er een naam van een patiënt op het rekeningafschrift maar het erbij vermelde verzekeringsnummer blijkt nog uit de tijd voor het ingaan van de zorgwet(2006) te stammen.

Privacy

Aan de hand van het factuurnummer op de incasso kan het soort medicament achterhaald worden waarover de betaling gaat. De

apothek kan en wil niets zeggen over de aard van dat medicijn omdat het de privacy van de gebruiker schendt. Op zich is het versturen van een automatische incasso naar iemand die niets er mee van doen heeft met op de incasso de naam van de medicijn-gebruiker juist een datalek.

Bedrag

Geschrokken heeft de vrouw bij wie het geld was afgeschreven bij ING de betaling laten terugdraaien en tijdelijk haar rekening laten blokkeren om verdere afschrijvingen te voorkomen. Bij navraag kan ING ook geen duidelijkheid verschaffen over de onjuiste automatische incasso. Het bedrag waarom het gaat is niet hoog. Het gaat om acht euro en acht cent. Doordat het totaal onduidelijk is hoe en waarom het één en ander heeft kunnen ontstaan en ook of het zich niet binnen afzienbare tijd herhaalt liet de benadeelde vrouw haar rekening korte tijd door ING blokkeren.

Tipje van sluier

De vraag is natuurlijk hoe het één en ander kan gebeuren en of er niet meer gedupeerden zijn, met eventueel hogere bedragen. De apothek heeft de gedupeerde vrouw laten weten dat hij een informatiesysteem heeft dat gekoppeld is aan het informatiesysteem van de huisartspraktijk van de op de afschrijving genoemde patiënt. Vermoedelijk gaat het dan om het huisartsinformatiesysteem Medicom waarbij huisartsen met een apothek een cluster vormen en men een gemeenschappelijk database heeft. Het vermelden van een verzekeringsnummer van voor de ingang van de zorgverzekeringswet op het bankafschrift doet vermoeden dat er bij een update van het systeem iets misgegaan is. Waarschijnlijk zijn de oude verzekeringsnummers van patiënten niet verwijderd maar inactief gemaakt na het ingaan van de nieuwe zorgverzekeringswet. Bij een recente update kan door de programmatuur een te oud veld in de database weer geactiveerd zijn en aangezien zijn voor een bestaand nummer, waarna een factuur uitgegaan is. Als de

patiënt een doorlopende automatische incasso-opdracht aan de apotheek gegeven heeft kan geheel automatisch een afschrijving hebben plaatsgevonden.

Vreemd

Ook al is het een klein bedrag, het blijft onbevredigend dat het niet goed te achterhalen is hoe de vork in de steel zit. Om zicht te krijgen of er meer mensen met dergelijke spook-incasso's te maken hebben heb ik dit artikel geschreven. Ik hoop dan ook dat mensen die hetzelfde overkomen is mij via het contactformulier elders op deze website zullen benaderen.

W.J. Jongejan, 18 januari 2019