

# **ANONIEM BINDEND ADVIES**

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door mevrouw C te D, tegen E  
te F  
Zaak : Hulpmiddelenzorg, ClearReader+®  
Zaaknummer : 2012.00790  
Zittingsdatum : 31 oktober 2012

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter), mr. drs. P.J.J. Vonk en mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2011, artt. 10, 11 en 14 Zvw, 2.9 Bzv, 2.6 en 2.26 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2011)

---

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door mevrouw C te D,

tegen

D te E, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Standaard Zorgverzekering (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering Aanvullend Classic afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van een ClearReader+® (hierna: de aanspraak). Bij brief van 25 januari 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 13 maart 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.4. Bij brief van 20 juli 2012 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering (hierna: het verzoek).

- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld van € 37,- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoekster te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoekster aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.
- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 20 augustus 2012 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 21 augustus 2012 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 31 augustus 2012 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 29 oktober 2012 schriftelijk medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 21 augustus 2012 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 12 september 2012 heeft het CVZ (zaaknummer 2012099433) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten naar de vragen in hoeverre verzoekster al dan niet uitkomt met het huidige voorleesapparaat en/of het huidige voorleesapparaat vervangen moet worden door een draagbaar voorleesapparaat. Thans staat niet zonder meer vast dat verzoekster niet in aanmerking komt voor een ClearReader+®. Er kan niet worden beoordeeld of zij hier redelijkerwijs op is aangewezen. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 19 september 2012 aan partijen gezonden.
- 3.9. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 29 oktober 2012 zijn nadere standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is aan de wederpartij gezonden.
- 3.10. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 31 oktober 2012 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.11. Bij brief van 1 november 2012 heeft de commissie het CVZ een afschrift van het verslag van de hoorzitting gezonden met het verzoek mede te delen of het verslag aanleiding geeft tot aanpassing van het voorlopig advies. Bij brief van 12 november 2012 heeft het CVZ aan de commissie zijn definitieve advies uitgebracht. Verzoekster kan met een computer overweg. Hierdoor bestaat geen indicatie voor een voorleesapparaat op grond van de Regeling zorgverzekering. Verzoekster komt niet in aanmerking voor vergoeding van de ClearReader+®. Voorts merkt het CVZ op dat verzoekster een aanvraag zou kunnen indienen om de computer met scanner te voorzien van spraakuitvoer. Scanners, waaronder ook lichtgewicht draagbare scanners, komen voor eigen rekening.

#### 4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. De behandelend oogarts heeft met betrekking tot verzoekster het volgende verklaard: “(...) *U bent immers nagenoeg blind tengevolge van een retinitis pigmentosa. Hierin zal helaas ook geen verandering meer komen. (...)*”.

- 4.2. Een medewerker van Koninklijke Visio heeft met betrekking tot verzoekster het volgende verklaard: *“(...) Het hulpmiddel is nodig om [verzoekster] in staat te stellen zelfstandig haar post en andere gedrukte documenten te lezen. (...)”*
- 4.3. Verzoekster is ten gevolge van retinitis pigmentosa volledig blind. Al jaren maakt zij gebruik van diverse hulpmiddelen, zodat zij haar zelfstandigheid kan behouden. Dit is voor verzoekster van groot belang, aangezien zij verschillende vrijwilligersfuncties bekleedt waarbij zij voorlichting geeft. Thans beschikt verzoekster over de in 2004 verstrekte Sensotec Reporter®. Dit voorleesapparaat is sterk verouderd, en moeilijk te verplaatsen. Het huidige hulpmiddel voldoet niet meer aan verzoeksters zorgvraag en is derhalve niet adequaat. Verzoekster wordt belemmerd in haar functioneren. Om die reden heeft zij de ziektekostenverzekeraar verzocht het apparaat te vervangen door de ClearReader+®. Dit hulpmiddel vergroot verzoeksters zelfredzaamheid en onafhankelijkheid, en zal haar in staat stellen zich, ondanks haar handicap, te blijven ontwikkelen. Bovendien is de ClearReader+® licht, zodat deze gemakkelijk buitenshuis is te gebruiken. Hierdoor worden verzoeksters mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer vergroot. Dit betekent dat ook haar kwaliteit van leven significant zal toenemen.
- 4.4. De ziektekostenverzekeraar wijst haar aanvraag af, omdat het aangevraagde hulpmiddel niet doelmatig zou zijn, en adviseert haar een scanner aan te schaffen die in combinatie met vergrotings- en spraaksoftware kan worden gebruikt. Hiertoe zou verzoekster echter moeten beschikken over een laptop en vergrotingssoftware, hetgeen niet het geval is.
- 4.5. Verzoekster stelt dat een voorleesapparaat behoort tot de verzekerde prestaties, en dat zij een indicatie heeft voor het aangevraagde hulpmiddel. Haar behandelend oogarts en de medewerker van Koninklijke Visio onderschrijven haar aanvraag. De ClearReader+® is in verzoeksters situatie doelmatig, in tegenstelling tot de door de ziektekostenverzekeraar voorgestelde oplossing. Het is teleurstellend dat de ziektekostenverzekeraar enkel op de goedkoopste oplossing is gericht, en niet onderzoekt welk hulpmiddel in haar situatie het meest adequaat is.
- 4.6. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat haar oude voorleesapparaat herhaaldelijk uitvalt. In verband met haar vrijwilligerswerk is het noodzakelijk dat zij het apparaat buitenshuis kan gebruiken. De door de ziektekostenverzekeraar genoemde laptop met scanner is een standaardoplossing die voor verzoekster geen uitkomst biedt. De reden hiervoor is dat beide apparaten samen ongeveer 6,5 kg wegen. De ClearReader+® weegt maar 2,5 kg. Omdat verzoekster blind is moet zij ook een blindengeleidehond en een taststok vasthouden. Voorts stelt verzoekster dat de ClearReader+® niet gecompliceerd is, maar juist heel gemakkelijk te bedienen. Zij sluit zich aan bij het CVZ. Tot slot brengt verzoekster in dat vergrotingssoftware niet werkt, aangezien zij volledig blind is.
- 4.7. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

## 5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Het hulpmiddel waar verzoekster thans over beschikt, is in 2004 verstrekt op basis van de toentertijd geldende wet- en regelgeving. De onderhavige aanvraag is beoordeeld op basis van de Zorgverzekeringswet. Daarnaast zijn andere relevante factoren meegenomen in de beoordeling.
- 5.2. De aanspraak op hulpmiddelen is geregeld in de voorwaarden van de zorgverzekering. Het Reglement Hulpmiddelen maakt deel uit van deze voorwaarden. Hierin staat welke hulpmiddelen onder welke voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. Niet alle hulpmiddelen komen voor vergoeding in aanmerking, zelfs niet als de arts het nodig vindt of de verzekerde er baat bij heeft. Aanspraak bestaat op een hulpmiddel indien de kosten niet onnodig hoog zijn, en het hulpmiddel niet onnodig gecompliceerd is.
- 5.3. De ClearReader+® komt niet voor vergoeding in aanmerking, aangezien dit apparaat onnodig duur en onnodig gecompliceerd is. De Zorginhoudelijk Adviseur Hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar adviseert verzoekster een scanner aan te schaffen, zodat met vergrotings- en spraaksoftware een voorleesscanner kan worden gecreëerd.
- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat een verzekerde in aanmerking komt voor verstrekking van een voorleesapparaat als men niet overweg kan met een computer. Dit is bij verzoekster niet aan de orde. Het eerdere voorleesapparaat is verstrekt op basis van een oude regeling. De ziektekostenverzekeraar stelt dat de laptop en scanner inderdaad een standaardoplossing vormen, maar verzoekster kan hiermee toe. De spraaksoftware wordt wel vergoed. Tot slot erkent de ziektekostenverzekeraar dat verzoekster geen baat heeft bij vergrotingssoftware. Een laptop met scanner werkt echter hetzelfde als een voorleesapparaat.
- 5.5. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

## 6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op artikel 10 van de zorgverzekering en artikel 8 van de aanvullende ziektekostenverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover, zowel ten aanzien van de zorgverzekering als ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering, bindend advies uit te brengen.

## 7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar is gehouden de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.

## 8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving

- 8.1. Voor de beoordeling van dit geschil zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.

- 8.2. De zorgverzekering betreft een mixpolis, zodat de verzekerde in beginsel is aangewezen op gecontracteerde zorg van door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverleners respectievelijk kan gebruikmaken van niet-gecontracteerde zorg. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen 11 tot en met 35 van de zorgverzekering. Artikel 32 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelen en verbandmiddelen bestaat, en luidt voor zover hier van belang:

*“Omschrijving*

*U hebt recht op vergoeding van de kosten van functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In uitzondering op de vergoeding van de kosten (restitutie), verstrekken wij in bepaalde gevallen hulpmiddelen in bruikleen. Dat wil zeggen dat u dit hulpmiddel kunt gebruiken zolang u hierop bent aangewezen en zolang u bij ons bent verzekerd. U sluit met ons een bruikleenovereenkomst, waarin uw rechten en plichten zijn opgenomen. Hulpmiddelen in bruikleen kunt u alleen in bruikleen krijgen bij een zorgaanbieder waarmee wij een overeenkomst hebben gesloten.*

*In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] vindt u de volgende informatie:*

- hebt u recht op vergoeding van de kosten van het hulpmiddel in eigendom of betreft het een hulpmiddel dat in bruikleen wordt verstrekt;*
- de kwaliteitseisen waaraan de zorgaanbieder moet voldoen;*
- of u een verwijzing nodig hebt en zo ja, van wie;*
- of u voorafgaande toestemming nodig hebt (voor eerste aanschaf, herhaling of reparatie);*
- gebruikstermijn van het betreffende hulpmiddel. Deze gebruikstermijn is richtinggevend. Als dit nodig is, kunt u ons vragen hiervan af te wijken;*
- maximum te leveren aantallen/stuks;*
- bijzonderheden zoals maximale vergoedingen.*

*U ontvangt de hulpmiddelen gebruiksklaar. Als dat van toepassing is, ontvangt u het hulpmiddel inclusief eerste batterijen, oplaadapparatuur en/of gebruiksinstructie.  
(...)”*

Het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] 2011 bepaalt:

*“(...*

*Artikel 2.26 Regeling zorgverzekering: hulpmiddelen voor communicatie, informatievoorziening en signalering, zoals:*

*(...)*

*Omschrijving hulpmiddel: voorleesapparatuur voor zwartdruk-informatie*

*Eigendom/bruikleen: bruikleen*

*Kwaliteitseisen waaraan zorgaanbieder moet voldoen:*

*Verwijzing door: behandelend arts*

*Machtiging eerste aanschaf: zorgverzekeraar*

*Machtiging herhaling: zorgverzekeraar*

*Machtiging reparaties: nee*

*Gebruikstermijn/ maximum aantal:*

*Bijzonderheden:*

*(...)”*

- 8.3. Artikel 32 van de zorgverzekering en het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] 2011 zijn volgens artikel 2 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.4. Artikel 11, lid 1, onderdeel b Zvw bepaalt dat de zorgverzekeraar jegens zijn verzekerden een zorgplicht heeft die zodanig wordt vormgegeven, dat de verzekerde bij wie het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht heeft op prestaties bestaande uit vergoeding van de kosten van de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft.  
Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv en verder uitgewerkt in artikel 2.6 e.v. Rzv.  
Artikel 2.26 Rzv luidt, voor zover hier van belang:
- “Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, eerste lid, onderdeel t, omvatten:  
(...)  
g. opname- en voorleesapparatuur voor gehandicapten, zijnde:  
1. memorecorders voor visueel gehandicapten;  
2. daisy-spelers of daisy-programmatuur voor visueel gehandicapten, dyslectici en motorisch gehandicapten;  
3. voorleesapparatuur voor zwartdruk-informatie voor visueel gehandicapten;  
(...)”*
- 8.5. De Zvw, het daarop gebaseerde Bzv en de Rzv, schrijven dwingend voor welke prestaties onder de zorgverzekering verzekerd dienen te zijn. De verzekerde die een zorgverzekering sluit heeft recht op niet meer of minder dan deze prestaties. De zorgverzekering is in dit opzicht een bijzondere, van overheidswege gereguleerde vorm van schadeverzekering. Het staat de ziektekostenverzekeraar niet vrij een dekking te bieden die hetzij ruimer dan wel beperkter is dan op grond van het bij of krachtens de Zvw bepaalde is voorgeschreven.  
De hiervoor beschreven regeling, zoals opgenomen in de zorgverzekering, strookt met de toepasselijke regelgeving.

## 9. Beoordeling van het geschil

### **Ten aanzien van de zorgverzekering**

- 9.1. Niet in geschil is dat een voorleesapparaat een verzekerde prestatie vormt onder de zorgverzekering, terwijl door de ziektekostenverzekeraar niet is bestreden dat verzoekster een indicatie heeft voor een hulpmiddel voor communicatie, informatievoorziening en signalering als omschreven in artikel 2.6 sub t Rzv. Hetgeen partijen verdeeld houdt, is de vraag of verstrekking van een ClearReader+® in het geval van verzoekster doelmatig is.
- 9.2. De vraag of bepaalde zorg voor een verzekerde doelmatig is, is gelet op de Memorie van Toelichting bij artikel 14 Zvw voorbehouden aan de ziektekostenverzekeraar. De commissie komt in een zodanige situatie slechts een marginale toetsing toe.

- 9.3. De ziektekostenverzekeraar heeft de ClearReader+® afgewezen op de grond dat dit hulpmiddel onnodig duur en gecompliceerd is. Verzoekster kan door de aanschaf van een scanner haar eigen voorleesapparaat maken, aldus de ziektekostenverzekeraar. Door verzoekster is gesteld dat zij niet beschikt over een laptop en vergrotingssoftware, zodat zij enkel thuis gebruik zou kunnen maken van de scanner in combinatie met spraaksoftware.

De commissie begrijpt dat de ClearReader+® door zijn geringe gewicht ook buitenshuis kan worden gebruikt. Dit is echter een bijkomend voordeel en hier mag geen doorslaggevende betekenis aan worden toegekend. Derhalve is de commissie van oordeel dat de ziektekostenverzekeraar in redelijkheid tot het oordeel heeft kunnen komen dat verstrekking van de ClearReader+® in de situatie van verzoekster niet doelmatig is.

#### **Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering**

- 9.4. De aanvullende ziektekostenverzekering biedt geen dekking voor het gevraagde, zodat de aanspraak niet op die grond kan worden ingewilligd.

#### **Conclusie**

- 9.5. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.

#### 10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 21 november 2012,

Voorzitter