

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, tegen C te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, beeldschermloop, doelmatigheid, verstrekte informatie
Zaaknummer : 2013.00762
Zittingsdatum : 20 november 2013

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 2012, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.6 Bzv, 2.9 en 2.26 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2012)

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D, 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 [naam ziektekostenverzekeraar] Zorgverzekering Gemeentezorgpolis (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 [naam ziektekostenverzekeraar] Aanvullend Classic afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 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 een beeldschermloop (hierna: de aanspraak). Tijdens de telefoongesprekken van 2 april en 8 mei 2012 heeft de door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde leverancier voor hulpmiddelen aan verzoekster medegedeeld dat zij geen aanspraak heeft op zowel een beeldschermloop als vergrotingssoftware en een keuze zal moeten maken.

3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij e-mailbericht van 7 februari 2013 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 9 juli 2013 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 stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 18 september 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 27 september 2013 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 1 oktober 2013 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 13 november 2013 per e-mail medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 27 september 2013 heeft de commissie het College voor Zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 22 oktober 2013 (zaaknummer 2013119679) heeft het CVZ bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten, omdat een beeldschermloop en vergrotingssoftware niet onderling uitwisselbaar zijn, aangezien beide een verschillende functie hebben. De vraag die moet worden beantwoord is of het voor verzoekster, gezien haar activiteiten en restvisus, noodzakelijk en doelmatig is dat zij beschikt over beide hulpmiddelen. Een afschrift van het CVZ-advies is op 24 oktober 2013 aan partijen gezonden, waarbij de commissie de ziektekostenverzekeraar de opdracht heeft gegeven voornoemd nader onderzoek uit te voeren en de commissie uiterlijk 12 november 2013 te informeren over de uitkomst hiervan.
- 3.9. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij e-mailbericht van 4 november 2013 medegedeeld voornoemd nader onderzoek niet te kunnen uitvoeren en dat verzoekster dit onderzoek zelf kan laten verrichten via Visio of Bartiméus. Een afschrift hiervan is op 12 november 2013 aan verzoekster gezonden.
- 3.10. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 20 november 2013 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster is bekend met een “chronische slechte visus (OD 0.5/60 en OS 3/60) en zeer beperkte gezichtsvelden bij status na cerebrumtumor resectie”. Een arts-assistent oogheelkunde heeft de ziektekostenverzekeraar bij brief van 16 juli 2012 verzocht om vergoeding van een beeldschermloop en blindenstok ten behoeve van verzoekster.
- 4.2. Uit de brief van Bartiméus van 27 maart 2012 blijkt dat verzoekster aldaar verschillende hulpmiddelen heeft uitgeprobeerd. Op grond van de uitkomsten hiervan wordt de Clearview+ 17” kleurenbeeldschermloop met zwart-wit stand geadviseerd, alsmede de Looky+ handloop.
- 4.3. Ten gevolge van een hersentumor, die de oogzenuw heeft aangetast, is verzoekster slechtziend geworden. Om zelfstandig te kunnen functioneren alsmede voor het re-integreren in het arbeidsproces heeft verzoekster behoefte aan hulpmiddelen. Nadat de onderhavige beeldschermloop is aangevraagd, heeft de gecontracteerde leverancier telefonisch contact opgenomen met verzoekster. Tijdens dit gesprek is verzoek-

ster gevraagd of zij ook vergrotingssoftware wil aanvragen. Hierbij is medegedeeld dat geen aanspraak bestaat op zowel vergrotingssoftware als een beeldschermloop, omdat de ziektekostenverzekeraar dit ziet als een dubbele verstrekking. Omdat op dat moment nog een computertoegankelijkheidsonderzoek moest plaatsvinden, heeft verzoekster besloten de aanvraag voor de beeldschermloop aan te houden.

- 4.4. Verzoekster is van mening dat vergrotingssoftware en een beeldschermloop twee totaal verschillende hulpmiddelen zijn die elkaar niet kunnen vervangen. Daarom heeft zij diverse keren zowel telefonisch als per e-mail contact gezocht met de ziektekostenverzekeraar. Verzoekster stelt dat haar is verteld dat bij de beoordeling van de aanvraag voor een hulpmiddel eventueel al aanwezige of nog aan te vragen hulpmiddelen geen rol spelen. Dit is bevestigd in het e-mailbericht van de ziektekostenverzekeraar van 3 augustus 2012. Daarna heeft verzoekster weer telefonisch contact opgenomen met de leverancier. Deze bleef echter volhouden dat sprake zou zijn van een dubbele verstrekking.
- 4.5. Verzoekster heeft vervolgens een klacht ingediend bij de ziektekostenverzekeraar over de leverancier. In december 2012 werd zij gebeld door de ziektekostenverzekeraar. De betreffende medewerker heeft verzoekster verteld dat de klacht gegrond is en dat dus geen sprake is van een dubbele verstrekking. Verzoekster moest dit zelf doorgeven aan de leverancier, hetgeen zij heeft gedaan. De leverancier wilde een schriftelijke bevestiging van voornoemde mededeling van de ziektekostenverzekeraar. Verzoekster heeft daarom de ziektekostenverzekeraar weer gebeld, en haar is toegezegd dat een en ander in orde zou worden gemaakt. Nadat verzoekster hierover niets meer had vernomen, heeft zij begin januari 2013 telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar. Toen werd haar medegedeeld dat er geen brief aan de leverancier zou worden gezonden, omdat uit een tweede onderzoek was gebleken dat wel sprake was van een dubbele verstrekking. Dit standpunt is bij e-mailbericht van 7 februari 2013 bevestigd.
- 4.6. De verstrekte handloop is gericht op gebruik buitenshuis om details te lezen, bijvoorbeeld bij het boodschappen doen. Aangezien de handloop klein is, is deze niet geschikt voor het lezen van grote teksten zoals brieven. Een beeldschermloop is bedoeld voor het gebruik in huis. Een brief kan in zijn geheel hieronder gelegd worden en daarom is dit hulpmiddel bij uitstek geschikt voor het lezen van grote teksten.
- 4.7. Het standpunt van de ziektekostenverzekeraar dat verzoekster grotere teksten kan lezen door middel van de vergrotingssoftware is niet juist. Ten eerste wordt – ten onrechte – ervan uitgegaan dat verzoekster beschikt over een scanner. Ten tweede vergt het inscannen en weer oproepen op de computer en vervolgens lezen via de software extra handelingen. Deze extra handelingen kan verzoekster niet zelf uitvoeren, omdat zij de instructies op het digitale venster van de scanner niet kan lezen. Met een beeldschermloop kan verzoekster alle stukken wel zelfstandig lezen. Bovendien zijn niet alle documenten, zoals folders, brochures of magazines, in te scannen.
- 4.8. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat in de brief van de ziektekostenverzekeraar van 18 september 2013 de suggestie wordt gewekt dat verzoekster geen keuze heeft kunnen maken tussen een beeldschermloop en vergrotingssoftware. Zij heeft echter beide hulpmiddelen nodig, aangezien deze niet onderling uitwisselbaar zijn. Het computertoegankelijkheidsonderzoek dat destijds moest worden uitgevoerd, was bedoeld om na te gaan met welk pakket verzoekster het prettigst

werkt. Daarnaast wordt gesteld dat destijds informatie is opgevraagd bij Bartiméus, maar dat deze niet is verstrekt. De gevraagde informatie is echter reeds bij de aanvraag meegezonden, alsmede een verklaring van de oogarts.

Het CVZ heeft geadviseerd de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten, omdat de hulpmiddelen niet onderling uitwisselbaar zijn. Volgens de ziektekostenverzekeraar moest verzoekster dit onderzoek zelf laten uitvoeren. Verzoekster heeft – zoals door de ziektekostenverzekeraar geadviseerd – contact opgenomen met Visio. Uit dit contact bleek dat Visio alleen een low vision onderzoek zou kunnen uitvoeren. Dit onderzoek is echter in maart 2012 al uitgevoerd door Bartiméus.

4.9. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

5.1. De aanvraag voor de beeldschermloep ten behoeve van verzoekster is door de ziektekostenverzekeraar doorgestuurd naar de door hem gecontracteerde leverancier. Hierop heeft de leverancier op 2 april 2012 telefonisch contact opgenomen met verzoekster. Omdat verzoekster tijdens dit gesprek heeft medegedeeld dat zij ook interesse heeft in vergrotingssoftware, en de betreffende leverancier deze niet kan leveren, is overeengekomen dat de aanvraag wordt aangehouden. De leverancier heeft verzoekster medegedeeld dat vergrotingssoftware en een beeldschermloep worden gezien als dubbele verstrekking. Dit is in het telefoongesprek van 8 mei 2012 herhaald. De leverancier heeft diverse malen telefonisch contact opgenomen met verzoekster. Uiteindelijk is op 3 december 2012 afgesproken dat verzoekster contact met de leverancier zal opnemen als zij een beslissing heeft genomen.

5.2. Het is gebruikelijk dat de leverancier telefonisch aan een verzekerde mededeelt dat deze niet in aanmerking komt voor het gevraagde hulpmiddel. Vervolgens wordt dan gevraagd of de verzekerde hiervan een schriftelijke afwijzing wil ontvangen. Indien dit het geval is, geeft de leverancier dit door aan de ziektekostenverzekeraar en deze stuurt dan de schriftelijke afwijzing. Aangezien verzoekster aan de leverancier niet heeft doorgegeven wat haar beslissing is ten aanzien van de beeldschermloep, heeft zij hiervan geen schriftelijke bevestiging ontvangen.

5.3. Op 24 september 2012 heeft een daartoe gecontracteerde leverancier de computer aangepast. De kosten voor de vergrotingssoftware zijn door de ziektekostenverzekeraar vergoed. Ook de kosten van de verstrekte elektronische handloep zijn door de ziektekostenverzekeraar vergoed.

5.4. In het e-mailbericht van 3 augustus 2012 is verzoekster medegedeeld dat de overige hulpmiddelen die zijn geleverd niet meespelen in de beoordeling. Op dat moment was de vergrotingssoftware nog niet geleverd. Bovendien is haar medegedeeld dat de gecontracteerde leverancier de beoordeling doet. De leverancier heeft verzoekster meerdere keren verteld dat zij een keuze moet maken tussen beide hulpmiddelen.

5.5. Uit het dossier van de afdeling Klachtenmanagement blijkt dat op 3 december 2012 telefonisch aan verzoekster is doorgegeven dat een beeldschermloep en vergrotingssoftware een dubbele verstrekking zijn. Op 24 december 2012 heeft verzoekster telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar, omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat de ziektekostenverzekeraar de leverancier een brief zou sturen waarin staat dat geen sprake is van een dubbele verstrekking. Uit het dossier

blijkt niet dat een dergelijke toezegging is gedaan. Begin januari 2013 is verzoekster teruggebeld over deze kwestie. Bij e-mailbericht van 7 februari 2013 is aan verzoekster bevestigd dat een beeldschermloop en vergrotingssoftware een dubbele verstreking zijn.

- 5.6. Indien verzoekster niet zou beschikken over andere hulpmiddelen ter zake van haar visusprobleem, zou zij aanspraak hebben op de gevraagde beeldschermloop.
- 5.7. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar verklaard dat de zaak nogmaals is voorgelegd aan de adviseur hulpmiddelen. Deze is thans van mening dat de beeldschermloop alsnog dient te worden verstrekt. De opdracht hiervoor is reeds naar de leverancier gezonden. Desgevraagd verklaart de ziektekostenverzekeraar dat hij het entreegeld aan verzoekster zal vergoeden.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op de artikelen 10 van de zorgverzekering en 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 verzoekster aanspraak heeft op een beeldschermloop, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.

8. Beoordeling van het geschil

- 8.1. De commissie stelt vast dat tussen partijen niet meer in geschil is dat verzoekster aanspraak heeft op een beeldschermloop ten laste van de zorgverzekering.
- 8.2. De ziektekostenverzekeraar heeft ter zitting toegezegd het door verzoekster betaalde entreegeld van € 37,- aan haar te vergoeden.

Conclusie

- 8.3. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek geen verdere behandeling behoeft.

9. Het bindend advies

- 9.1. De commissie stelt vast dat het verzoek geen verdere behandeling behoeft.

Zeist, 4 december 2013,

Voorzitter