

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door de heer C te B, tegen D
te E
Zaak : Hulpmiddelenzorg, vervanging hulphond, doelmatigheid
Zaaknummer : 2013.01105
Zittingsdatum : 30 oktober 2013

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door de heer C te B,

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 [naam ziektekostenverzekeraar] Zorg Vrij Polis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Deze verzekering is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

Verder waren ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen Extra Zorg Polis Goed en Tand Best Pakket afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). De aanvullende ziektekostenverzekering is niet in geschil en blijft daarom verder onbesproken.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op een vervangende hulphond (hierna: de aanspraak). Bij brief van 25 februari 2013 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.

3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoekster op 17 april 2013 telefonisch 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 11 augustus 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 (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 16 september 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 19 september 2013 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar hebben op respectievelijk 22 september en 21 oktober 2013 schriftelijk medegedeeld niet gehoord te willen worden.
- 3.8. Bij brief van 19 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 9 oktober 2013 (zaaknummer 2013111921) heeft het CVZ bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen op de grond dat niet is gebleken dat een hulphond een substantiële bijdrage zal leveren aan de mobiliteit en de algemene en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van verzoekster, waardoor haar zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert. Een afschrift van het CVZ-advies is op 14 oktober 2013 aan partijen gezonden en zijn daarbij in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen op dit advies te reageren. Partijen hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster heeft reeds 21 jaar een hulphond. In deze periode heeft de ziektekostenverzekeraar de kosten van de hond steeds vergoed. Verzoekster is dan ook zeer verbaasd dat de laatste aanvraag voor vervanging van de hulphond door de ziektekostenverzekeraar is afgewezen.
- 4.2. Verzoekster is aangewezen op een hulphond, omdat bij haar het PostPolioSyndroom is vastgesteld waardoor zij ernstig lichamelijk beperkt is. Voor vrijwel alle algemene en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen is zij afhankelijk van anderen, met name haar echtgenoot. Daar komt bij dat verzoekster een sociale fobie heeft ontwikkeld, met als gevolg dat zij niet alleen de straat op durft. Derhalve kent zij een zeer beperkte mate van zelfstandigheid. Al 21 jaar heeft verzoekster een hulphond om te voorkomen dat haar zelfstandigheid nog verder afneemt. Zonder hulphond kan zij zich onmogelijk redden. Aangezien de hulphond ruim achtenhalf jaar oud is, heeft verzoekster op advies van de Stichting Hulphond besloten een vervangende hond aan te vragen.
- 4.3. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Conform de verzekeringsvoorwaarden en het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] bestaat aanspraak op verstrekking van een hulphond indien deze een aanzienlijke bijdrage levert aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van een volledig dove verzekerde of een verzekerde die als gevolg van blijvende ernstige lichamelijke functiebeperkingen daarop is aangewezen. Bovendien moet de hulphond bijdragen aan een aanzienlijke vergroting van de zelfstandigheid en het beroep op zorgondersteuning aanzienlijk verminderen. De

adviseur hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar is tijdens een huisbezoek op 22 januari 2013 tot de conclusie gekomen dat vervanging van de hulphond in het geval van verzoekster niet is aangewezen. Volgens de adviseur hulpmiddelen is verzoekster dusdanig zelfstandig wat betreft toiletbezoek, drinken inschenken en transfers, dat verstrekking van een hulphond niet doelmatig is.

5.2. 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 is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of verzoekster aanspraak heeft op een hulphond ten laste van de zorgverzekering.

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 restitutiepolis, zodat de verzekerde kan gebruikmaken van niet-gecontracteerde zorg. De aanspraak op vergoeding van zorg of diensten is geregeld in de artikelen 11 e.v. van de zorgverzekering. Artikel 31 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat, en luidt, voor zover hier van belang:

“U hebt recht op vergoeding van de kosten van functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] hebben wij nadere voorwaarden gesteld aan het verkrijgen van deze hulpmiddelen. Sommige groepen van hulpmiddelen zijn in de Regeling zorgverzekering functiegericht omschreven. Dat betekent dat de zorgverzekeraar zelf in het Reglement kan bepalen welke hulpmiddelen daar onder vallen. Wilt u een hulpmiddel dat behoort tot de groep van functiegericht omschreven hulpmiddelen maar is dit hulpmiddel niet in het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] opgenomen? Dient u dan een aanvraag bij ons in.

8.3. In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] is, voor zover hier van belang, het volgende bepaald:

“Geleidehonden (artikel 2.34 Regeling zorgverzekering), zoals:

Omschrijving hulpmiddel: hulphonden

Eigendom / bruikleen: bruikleen

Verwijzing door: behandelend arts met rapport ergotherapeut

Toestemming gecontracteerde zorgaanbieder: U moet zelf bij ons toestemming vragen voor aanschaf, vervanging.

Toestemming niet-gecontracteerde zorgaanbieder: U moet zelf bij ons toestemming vragen voor aanschaf en vervanging. Als uw eigen hond door een van de opleidingsinstituten wordt opgeleid, blijft uw hond uw eigendom en hebt u recht op een vergoeding van de kosten van de opleiding van uw hond.

*Bijzonderheden: U hebt alleen recht op een hulphond die een substantiële bijdrage levert aan uw mobiliteit en uw algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, als u volledig doof bent of als u als gevolg van blijvende ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen bent op hulp bij uw mobiliteit of bij uw algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor uw zelfstandigheid wordt vergroot en uw beroep op zorgondersteuning vermindert.
(...)"*

- 8.4. In artikel 1.2 van de zorgverzekering is onder meer bepaald dat aanspraak bestaat op zorg zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden als de verzekerde hierop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen en als de zorgvorm doelmatig en doeltreffend is.
- 8.5. De artikelen 1.2 en 31 van de zorgverzekering en het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] zijn volgens de artikelen 2.3, 2.9 en 2.10 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.6. 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. De aanspraak op een geleidehond is nader omschreven in artikel 2.34 Rzv.
- 8.7. Artikel 2.1 lid 3 Bzv bepaalt dat een verzekerde slechts recht heeft op een bepaalde vorm van zorg of een dienst voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen.
- 8.8. 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 hulphond een verzekerde prestatie vormt op grond van de zorgverzekering en dat verzoekster een (verzekerings)indicatie heeft voor dit hulpmiddel. Gelet op het door de ziektekostenverzekeraar ingenomen standpunt spitst het geschil zich toe op de vraag of een hulphond in de situatie van verzoekster doelmatig is. Gelet op de Memorie van Toelichting bij artikel 14 Zvw is het antwoord op de vraag of bepaalde zorg voor een verzekerde doelmatig is, voorbehouden aan de ziektekostenverzekeraar. In zodanige situatie kan de commissie slechts marginaal toetsen.

- 9.2. Door verzoekster is gesteld dat zij al ruim 21 jaar een hulphond heeft waarvan de kosten steeds door de ziektekostenverzekeraar zijn vergoed. De ziektekostenverzekeraar heeft dit niet bestreden. De onderhavige aanvraag voor vervanging van de hulphond is door hem afgewezen om reden dat deze niet doelmatig is. Ter onderbouwing heeft de ziektekostenverzekeraar aangevoerd dat de adviseur hulpmiddelen tijdens het huisbezoek op 22 januari 2013 heeft vastgesteld dat verzoekster wat betreft toiletbezoek, drinken inschenken, en transfers, dusdanig zelfstandig is dat een hulphond niet doelmatig is. Naar het oordeel van de commissie lag het op de weg van de ziektekostenverzekeraar verder te onderbouwen hoe hij tot zijn conclusie is gekomen, en met name waarom hij afwijkt van de kennelijk al 21 jaar bestaande gedragslijn. Hierbij is van belang dat in de omstandigheden van verzoekster voor zover bekend geen wijziging is opgetreden en dat ook de regelgeving recent niet is aangepast. Het niet langer vergoeden lijkt dan ook uitsluitend een beleidskeuze. De commissie is daarom van oordeel dat de ziektekostenverzekeraar niet in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat een hulphond in de situatie van verzoekster niet doelmatig is.

Conclusie

- 9.3. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.
- 9.4. Aangezien het verzoek wordt toegewezen, dient de ziektekostenverzekeraar het entreegeld aan verzoekster te vergoeden.
10. Het bindend advies
- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster dient te vergoeden het entreegeld van € 37,--.

Zeist, 30 oktober 2013,

Voorzitter