

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B, tegen C te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, geleidehond, indexering gebruikskosten
Zaaknummer : 2013.00487
Zittingsdatum : 30 oktober 2013

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

(Voorwaarden zorgverzekering 2006-2013, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub f en 2.13 lid 5 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2008-2013)

1. Partijen

De heer A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

C te D, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de [naam ziektekostenverzekeraar] Basisverzekering, variant Natura (2012) (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw).

Verder was ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering [naam ziektekostenverzekeraar] Zorg voor de Zorg 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. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de redelijke gebruikskosten van zijn geleidehond (hierna: de aanspraak). De ziektekostenverzekeraar heeft aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak tot een bedrag van € 984,-- per kalenderjaar wordt ingewilligd.

3.2. Verzoeker is het niet eens met de hoogte van de vergoeding, en heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij ongedateerde brief heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker 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 15 juli 2013 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is hem een hoger bedrag te betalen voor de gebruikskosten van zijn geleidehond (hierna: het verzoek).

3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 5 september 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 10 september 2013 aan verzoeker gezonden.
 - 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 13 september 2013 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
 - 3.8. Bij brief van 10 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 2013108066) 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 de ziektekostenverzekeraar vrij is bij de bepaling van de redelijk te achten gebruikskosten en de tegemoetkoming daarvan. Daarbij hoort de keuze voor het niet indexeren van het bedrag. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
 - 3.9. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 30 oktober 2013 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
 - 3.10. Bij brief van 31 oktober 2013 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. In reactie daarop heeft het CVZ bij brief van 6 november 2013 de commissie medegedeeld dat het verslag geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopig advies als definitief kan worden beschouwd. Deze brief is op 21 november 2013 door de commissie ontvangen.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker
- 4.1. Verzoeker beschikt over een geleidehond, waarvoor hij van de ziektekostenverzekeraar een tegemoetkoming ontvangt van € 984,-- per kalenderjaar. Dit bedrag is echter sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet niet meer geïndexeerd, terwijl dat daarvoor wel gebruikelijk was. Deze kosten dekken door de inflatie in alle jaren de kosten van de hond geenszins. De kosten van het voer zijn bijvoorbeeld al gestegen met 150 procent. Ook de premie voor de verzekering, hondenspullen en snacks zijn fors in prijs verhoogd. De vergoeding is echter hetzelfde gebleven. Daar komt nog bij dat iemand met een geleidehond gebonden is aan een contract dat de ziektekostenverzekeraar met de hondenscholen heeft gesloten, zodat de kosten van onderhoud hoger liggen dan wanneer iemand een hond in de privésfeer heeft.
 - 4.2. Verzoeker heeft de door hem gemaakte kosten berekend op ten minste € 1.156 per jaar. Hij heeft aan de hand van de inflatie per jaar berekend dat de vergoeding in 2013 € 1.144,34 (naar de stand van juni 2013) dient te bedragen. Aangezien jarenlang niet is geïndexeerd, vordert verzoeker tevens een nabetaling van € 160,34 als

een eenmalige inflatiecorrectie (€ 1.144,34 - € 984,-).

4.3. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat het CVZ-advies hem enigszins verbaast. Het CVZ heeft in 2003, 2004 en 2005 zelf de regeling voor geleidehonden uitgevoerd. Afgesproken is toen dat de vergoeding gekoppeld zou worden aan de inflatie. Hierover is echter niets vermeld in het advies. Verzoeker vindt dat hij mag verwachten dat men hem uitlegt waarom het standpunt is gewijzigd. Het begrip 'redelijke tegemoetkoming' moet zijns inziens worden ingevuld volgens een maatschappelijke norm. Het bedrag hoeft niet kostendekkend te zijn. In 2005 werd echter 80 percent van de kosten vergoed, en nu veel minder.

4.4. Verzoeker komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

5.1. Met ingang van 2006 is de Ziekenfondswet vervangen door de Zvw. Daarmee is de uitvoering van de tegemoetkoming van de gebruikskosten van een geleidehond overgedragen aan de beleidssfeer van de zorgverzekeraar. In artikel 2.13 lid 5 Rzv is te lezen dat voor blindengeleidehonden een tegemoetkoming kan worden verleend in de redelijk te achten kosten. Hierin is niet bepaald dat de tegemoetkoming jaarlijks moet worden geïndexeerd. De wetgever heeft bedoeld dat de zorgverzekeraar zelf een invulling aan deze regeling kan geven, zodat deze tevens kan bepalen wat een redelijke tegemoetkoming is.

5.2. Redelijk is een relatief begrip. Wat iemand redelijk vindt, hangt af van wat die persoon gewend is. Wat voor de één redelijk is, kan voor een ander onredelijk zijn. De ziektekostenverzekeraar is van mening dat een verzekerde met € 82,- per maand een hond goed kan onderhouden. Niet alle kosten zullen gedekt zijn, maar daarom staat in artikel 2.10 lid 4 Rzv dat het gaat om een tegemoetkoming en niet om een vergoeding.

5.3. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat in de Rzv is geregeld dat een tegemoetkoming moet worden verleend voor de redelijk te achten gebruikskosten. Dit bedrag is door de ziektekostenverzekeraar vastgesteld op € 984,-. Het te vergoeden bedrag moet overeenkomen met de premie. Of al dan niet wordt geïndexeerd, is ter beoordeling van de ziektekostenverzekeraar. Hiervoor is niet gekozen. De ziektekostenverzekeraar kan niet ten behoeve van een individuele verzekerde afwijken van het door hem vastgestelde tarief. De ziektekostenverzekeraar heeft zich verder beroepen op een bindend advies van de commissie, met nummer 2012.01474. Daarbij ging het om thuisdialyse, en is geoordeeld dat de tegemoetkoming niet kostendekkend hoeft te zijn.

5.4. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. Gelet op artikel 11 (2006) van de zorgverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

- 6.2. De artikelen 11 (2007 en 2008) en 10 (2009, 2010, 2011, 2012 en 2013) kennen een gelijke strekking.
- 6.3. De commissie is niet bevoegd met betrekking tot de aanvullende ziektekostenverzekering van vóór 2008.

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar gehouden is 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 naturapolis, zodat de verzekerde in beginsel is aangewezen op gecontracteerde zorg van door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverleners. De aanspraak op zorg of diensten is geregeld in de artikelen 13 tot en met 35 (2006 en 2007), 13 tot en met 38 (2008), 12 tot en met 36 (2009), 11 tot en met 34 (2010 en 2012), 11 tot en met 35 (2011) en 11 tot en met 36 (2013) van de zorgverzekering.
- 8.3. Artikel 30 (2006) van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

“Omschrijving:

bij Regeling zorgverzekering als bedoeld in artikel 2.9 van het Besluit zorgverzekering aangewezen functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen. Daarbij kan worden geregeld in welke gevallen de verzekerde aanspraak heeft op die zorg.

Eigen bijdrage

volgens de genoemde Regeling zorgverzekering.

(...)

Bijzonderheden:

- 1. de kosten van normaal gebruik zijn voor rekening van de verzekerde, tenzij in de Regeling zorgverzekering anders is bepaald; (...)*
- 3. de Regeling zorgverzekering en het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] maken onderdeel uit van deze verzekeringsvoorwaarden en zijn op aanvraag verkrijgbaar. (...)*

- 8.4. De artikelen 30 (2007), 33 (2008, 2009 en 2013), 31 (2010 en 2012) en 32 (2011) kennen een vergelijkbare strekking.
- 8.5. Artikel 4.32 (2006) van het Reglement hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar regelt de aanspraak op geleidehonden en luidt, voor zover hier van belang:

“Omschrijving:

- blindengeleidehond;*
- hulphonden;*

een tegemoetkoming in de gebruikskosten tot ten hoogste € 984,00. Gebruikskosten zijn de kosten van de verzekerde voor het levensonderhoud en de medische en dagelijkse verzorging van de hulp of blindengeleidehond. (...)”

- 8.6. Artikel 4.32 (2007), artikel 4 (2008, 2009, 2010, 2011) en onderdeel III (2012 en 2013) van het Reglement hulpmiddelen kennen een vergelijkbare bepaling.
- 8.7. De artikelen 30 (2006 en 2007), 33 (2008, 2009 en 2013), 31 (2010 en 2012) en 32 (2011) van de ziektekostenverzekeraar en de artikelen 4.32 (2006 en 2007), 4 (2008, 2009, 2010 en 2011) en onderdeel III (2012 en 2013) van het Reglement hulpmiddelen van de zorgverzekering zijn volgens de artikelen 2.9 (2006), 2.10 (2007), 2.11 (2008), 2.12 (2009), 2.8 (2010, 2011, 2012 en 2013) van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.8. Artikel 11, lid 1, onderdeel a 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 de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft. Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv. De aanspraak op een geleidehond en op de kosten van onderhoud zijn verder uitgewerkt in de artikelen 2.6 sub f en 2.13 lid 5 Rzv.
Laatstgenoemd artikel luidt, voor zover hier van belang:
- “Voor blindengeleidehonden geldt dat een tegemoetkoming kan worden verleend in de redelijk te achten gebruikskosten”.*
- 8.9. 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 ter discussie staat dat de compensatie van de gebruikskosten van een geleidehond tot de invoering van de Zvw in 2006 jaarlijks werd geïndexeerd, en dat het bedrag in 2005 € 984,- was. De ziektekostenverzekeraar heeft ervoor gekozen genoemd bedrag uit 2005 over te nemen in de voorwaarden van de zorgverzekering van 2006, en heeft het sindsdien niet meer geïndexeerd. De ziektekostenverzekeraar is van mening dat dit bedrag ook in 2013 nog een redelijke compensatie is, als bedoeld in onderdeel III (2013) van het Reglement hulpmiddelen en het onderliggende artikel 2.13 lid 5 Rzv. Verzoeker stelt dat genoemd bedrag geen redelijke compensatie (meer) vormt voor de door hem gemaakte gebruikskosten. Dienaangaande overweegt de commissie het volgende.

- 9.2. Gelet op hetgeen is verwoord in artikel 2.13 lid 5 Rzv is de stelling van de ziektekostenverzekeraar juist dat met de invoering van de Zvw aan de zorgverzekeraars is overgelaten hoe zij de compensatie regelen. Kennelijk hoefde hierbij niet te worden aangesloten bij het indexeringssysteem dat onder de Ziekenfondswet (Zfw) van toepassing was. Dit neemt niet weg dat de Zvw en de daarop gebaseerde uitvoeringsbesluiten beogen een bepaalde minimumdekking te garanderen. Hierin vindt de vrijheid van de zorgverzekeraar om invulling te geven aan de te verzekeren prestaties zijn grens. De zinsnede 'redelijk te achten' impliceert dan ook dat het bedrag niet zonder meer jarenlang gelijk kan blijven.
- 9.3. Het CVZ heeft een onderzoek laten verrichten naar de kosten en effectiviteit van geleidehonden. Het betreffende rapport is uitgebracht op 9 maart 2011. In het rapport is verwoord dat de onderhoudskosten van een geleidehond in dat jaar gemiddeld € 1.819,- per jaar bedroegen. Verzoeker heeft zijn gemiddelde kosten begroot op € 1.352,- en een compensatie – die gelet op het rapport van het CVZ en de door verzoeker voor zijn persoonlijke situatie gemaakte berekening nog steeds niet volledig kostendekkend is – gevraagd van € 1.144,34 per kalenderjaar. De commissie acht de gevraagde compensatie alleszins redelijk en wijst deze daarom toe. Daarnaast dient de ziektekostenverzekeraar over te gaan tot vergoeding van de door verzoeker gevraagde eenmalige inflatiecorrectie van € 160,34. Voor het jaar 2014 dient de ziektekostenverzekeraar opnieuw een redelijk te achten vergoeding vast te stellen.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.4. Aangezien het verzoek wordt toegewezen, kan de vraag of vanuit de aanvullende ziektekostenverzekering aanspraak bestaat op de gebruikskosten van een geleidehond, onbeantwoord blijven.

Conclusie

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

Zeist, 4 december 2013,

Voorzitter