

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B, tegen C
te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, beeldschermloop
Zaaknummer : 2013.00235
Zittingsdatum : 9 oktober 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, 11, 13 en 14 Zvw, 2.9 Bzv, 2.6 en 2.13 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2012)

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] Zorgverzekering Gemeentepolis (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] 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. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van een beeldschermloep (hierna: de aanspraak). Bij brief van 28 september 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brieven van 20 november 2012 en 4 januari 2013 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 14 mei 2013 heeft verzoeker 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 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 12 juli 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 16 juli 2013 aan verzoeker gezonden.
- 3.7. Bij brief van 16 juli 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 14 augustus 2013 (zaaknummer 2013085732) heeft het CVZ bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd nader onderzoek te laten doen naar de vraag op welk adequaat functionerend hulpmiddel verzoeker redelijkerwijs is aangewezen. Verzoeker heeft aanspraak op een functionerend hulpmiddel. Dit houdt in dat het een adequaat, bij zijn beperking passend, hulpmiddel moet zijn. Hierbij moet naast de visusproblemen rekeningen worden gehouden met zijn andere beperkingen. Het door de ziektekostenverzekeraar voorgestelde alternatief voor de beeldschermloep, luisterend lezen door middel van een Orion webbox en het loket Aangepast lezen, is niet voldoende. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 19 september 2013 aan partijen gezonden.
- 3.8. Verzoeker heeft de commissie bij brief van 23 juli 2013 zijn nadere standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 1 augustus 2013 aan de ziektekostenverzekeraar gezonden.
- 3.9. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij e-mailbericht van 3 oktober 2013 zijn nadere standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 4 oktober 2013 aan verzoeker gezonden.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. De behandelend low vision specialist en klinisch fysicus videoloog hebben ter zake van verzoeker het volgende verklaard: “(...) *Diagnose: Glaucoom, Macula degeneratie, Gezichtsscherpte: VOD: 0.25 VOS: 0.03 Leesvisus: <0.10, Gezichtsveld: beperkt, Bijzonderheden: zeer lage contrastgevoeligheid. (...) [Verzoeker] is bekend met een verlaagde visus en contrastgevoeligheid en ervaart hierdoor problemen met het lezen van krant en boeken. De benodigde vergroting hiervoor is tenminste 2 maal maar vooral een contrastverbetering. Met een optische loep blijft het lezen moeizaam, ook bij hogere vergroting.*”, en adviseerden “*een beeldschermloep, ingesteld op een vergroting van Nlin 2.5 maal bij een verhoogd contrast (...)*”.
- 4.2. Verzoeker heeft sinds enkele jaren oogproblemen en is hiervoor onder behandeling bij een oogarts van het Medisch Centrum Leeuwarden. Deze oogarts heeft verzoeker voor hulpmiddelenadvies doorverwezen naar Visio in Leeuwarden. Aldaar is hem een beeldschermloep geadviseerd en hiervoor is een machtiging aangevraagd bij de ziektekostenverzekeraar. Tot verzoekers verbazing ontving hij op 28 september 2012 via een bedrijf in Roermond een afwijzing. De vergrotingssoftware op zijn computer, waarover hij reeds beschikt, zou afdoende zijn. Verzoeker wenst de beeldschermloep te gebruiken voor het lezen van kranten en boeken en voor het spelen van een schaakspel. Dit is onmogelijk met de vergrotingssoftware. Ook een handloep is ongeschikt, omdat het scherm te klein is. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat het deskundige advies van Visio, zonder hem gezien of gesproken te hebben, aan de kant wordt geschoven door de ziektekostenverzekeraar. De beslissing wordt overgelaten

aan het bedrijf in Roermond. Dit bedrijf heeft een webbox geadviseerd. Het is onduidelijk hoe men hiertoe is gekomen. Verzoeker is onlangs bij Visio geweest voor een nieuw onderzoek. Er werd hem wederom een beeldschermloop geadviseerd. Verzoeker verklaart naast zijn oogproblemen ook te kampen met de ziekte CIAP (chronische idiopathische axonale polyneuropathie). Hierdoor is zijn wereld erg klein en kan hij bijna niets meer. Doordat hij weinig gevoel heeft in zijn handen, is het moeilijk gebruik te maken van een computermuis.

- 4.3. Verzoeker stelt het vreemd te vinden dat als hij een brief stuurt naar de directie van de ziektekostenverzekeraar, hij een antwoord krijgt van de afdeling Klachtenmanagement. Bovendien kreeg hij op zijn eerste brief een telefonische reactie van de ziektekostenverzekeraar. Verzoeker moet steeds vragen om een schriftelijke bevestiging. Verzoeker is teleurgesteld in de afwijzing, maar ook in de wijze van behandeling van zijn aanvraag. Hij is al 45 jaar verzekerd bij de ziektekostenverzekeraar. Het is onzorgvuldig dat zijn medisch dossier door de ziektekostenverzekeraar in handen is gegeven van het bedrijf in Roermond.
- 4.4. Door verzoeker is op 4 oktober 2013 telefonisch verklaard dat hij verheugd is met de beslissing van de ziektekostenverzekeraar om alsnog goedkeuring te verlenen voor verstrekking van een beeldschermloop.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
- 5.1. Verzoekers aanvraag voor een beeldschermloop is, via de leverancier in Roermond, afgewezen. De reden van afwijzing is dat verzoeker de beschikking heeft over twee adequate hulpmiddelen, te weten een computer met vergrotende software en een handleesloop. Verstrekking van een beeldschermloop is daarom ondoelmatig. De adviseur hulpmiddelen heeft verklaard dat er een alternatief hulpmiddel is voor verzoeker dat toereikender is dan een beeldschermloop, te weten een Orion webbox. Hiermee kan verzoeker de krant beluisteren en ondertiteling uitgesproken krijgen. Oudere boeken kunnen worden beluisterd via het loket Aangepast lezen. Volgens de adviseur hulpmiddelen blijft hiermee de kwaliteit van leven van verzoeker behouden. Verzoeker kan contact opnemen met de gecontracteerde leverancier voor de Orion webbox. De ziektekostenverzekeraar benadrukt dat het positieve advies van Visio alleen wil zeggen dat verzoeker goede ervaringen heeft met een beeldschermloop. Het betekent niet dat de aanschaf van de beeldschermloop valt onder de voorwaarden van de zorgverzekering. Dit zijn twee verschillende beoordelingen. De beoordeling van de aanspraak op de beeldschermloop is gebaseerd op de restvisus en de doelmatigheid.
- 5.2. De leverancier in Roermond is een door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverlener. De beoordeling van verzoekers aanvraag voor de beeldschermloop is aan dit bedrijf uitbesteed vanwege de aldaar aanwezige expertise. Het bedrijf is een verlengstuk van de ziektekostenverzekeraar, en geen derde partij.
- 5.3. Verzoeker heeft een brief gericht aan de directie. De directie heeft de afhandeling van klachten opgedragen aan de afdeling Klachtenmanagement. Dit is de reden dat een medewerker van die afdeling op verzoekers brief heeft gereageerd. Het is vervelend dat verzoeker de indruk heeft dat zijn klacht niet serieus is beoordeeld. Dit is geenszins de bedoeling geweest.

5.4. De ziektekostenverzekeraar heeft bij e-mailbericht van 3 oktober 2013 verklaard alsnog goedkeuring te verlenen voor verstrekking van een beeldschermloep. De alternatieven die verzoeker eerder zijn aangeboden kunnen, gelet op zijn beperkingen en behoeftes, inderdaad niet als adequaat worden aangemerkt. De ziektekostenverzekeraar biedt verzoeker zijn excuses aan voor het ongemak. Het betaalde entreegeld zal aan verzoeker worden vergoed.

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. Beoordeling van het geschil

8.1. De ziektekostenverzekeraar heeft bij e-mailbericht van 3 oktober 2013 verklaard alsnog goedkeuring te verlenen voor verstrekking van een beeldschermloep. Verzoeker heeft op 4 oktober 2013 telefonisch verklaard dat hiermee het geschil is opgelost. De commissie stelt vast dat partijen overeenstemming hebben bereikt. De ziektekostenverzekeraar zal overgaan tot verstrekking van een beeldschermloep aan verzoeker. Daarnaast zal de ziektekostenverzekeraar het betaalde entreegeld ad € 37,- aan verzoeker vergoeden.

9. Het bindend advies

9.1. De commissie stelt hetgeen is omschreven onder 8.1 vast.

Zeist, 9 oktober 2013,

Voorzitter