



Zorginstituut Nederland

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
T.a.v.
Postbus 291
3700 AG ZEIST

Zorginstituut Nederland
Zorg

Willem Dudokhof 1
1112 ZA Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl

T +31 (0)20 797 85 55

Contactpersoon

Datum 22 december 2025
Betreft Definitief advies als bedoeld in artikel 114 van de
Zorgverzekeringswet
Geschil over vergoeding van ziekenvervoer als bedoeld in de
zorgverzekering Menzis Basis

(verzoekers) en zorgverzekeraar Menzis Zorgverzekeraar
(verweerder)

Zaaknummer
2025021839

Onze referentie
2025029409

Uw referentie
202500718

Uw brieven van
19 september en
12 december 2025

Geachte

Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) heeft het verslag van de hoorzitting en de aanvullende stukken ontvangen.

Uit het verslag en de aanvullende stukken komen geen feiten of omstandigheden naar voren die het Zorginstituut aanleiding geven het voorlopig advies te herzien. U kunt het voorlopig advies als definitief beschouwen. Verzoekers hebben tijdens de hoorzitting terecht opgemerkt dat het Zorginstituut de verkeerde aanvraagdatum heeft gehanteerd. Dit wijzigt het advies van het Zorginstituut echter niet.

Hoogachtend,

Manager Juridische Zaken



Advies Zorginstituut Nederland in een geschil over de uitvoering van de zorgverzekering

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) heeft op 19 september 2025 aan Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoekers en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van ziekenvervoer van Istanbul naar Arnhem.

Bij de adviesaanvraag heeft de SKGZ een kopie van het dossier gestuurd. Het Zorginstituut brengt een voorlopig advies uit, dat nog aangepast kan worden als uit het verslag van de hoorzitting en/of aanvullende stukken nieuwe feiten of omstandigheden naar voren komen.

In de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op ziekenvervoer omschreven. Dit komt overeen met de Zvw.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzekerde aanspraak had op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Dit betekent dat het Zorginstituut twee vragen beantwoordt. Namelijk, of de zorg in geschil onderdeel is van het basispakket en vervolgens of verzekerde op deze zorg was aangewezen. Dit laatste is een medische beoordeling. Er is een BIG-geregistreerde medisch adviseur betrokken bij de beoordeling van het geschil. Het Zorginstituut baseert het advies op de beschikbare informatie in het toegezonden dossier.

Het advies van het Zorginstituut kan geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Situatie van verzekerde

Verzekerde is op 20 augustus 2024 opgenomen in een ziekenhuis in Istanbul, waar de diagnose CVA met hemiplegie (halfzijdige verlamming) is gesteld. Aanvankelijk lag zij op een intensive care afdeling, maar verzekerde kon eind september naar een reguliere afdeling. Uit de notitie van 27 september 2024 horende bij de brief van 26 november van de Alarmcentrale volgt dat verzekerde een beademingsapparaat (hometype ventilator) gebruikte. Volgens de notities blijkt dat verzekerde wisselend aanspreekbaar is. De familie van verzekerde heeft op 7 oktober 2024 bij verweerder een aanvraag ingediend tot vergoeding van de kosten voor repatriëring naar Nederland en vervoer per ambulance naar het ziekenhuis in Arnhem. Volgens de familie van verzekerde heeft de Alarmcentrale aangegeven dat het noodzakelijk was dat verzekerde werd gerepatriëerd. De familie van verzekerde heeft voor haar een vlucht naar Nederland geregeld. In het weekend van 12 oktober 2024 is verzekerde op Schiphol gearriveerd en met een ambulance naar een ziekenhuis in Arnhem vervoerd. In november 2024 is verzekerde overleden.

Verweerder heeft op 11 oktober 2024 de aanvraag voor ziekenvervoer afgewezen.

Verzoekers voeren in hun brief van 15 april 2025 aan dat verweerder in strijd met hun polisvoorwaarden handelt, wat een wanprestatie conform art. 6:74 BW oplevert. Ook geven verzoekers aan dat verweerder in strijd heeft gehandeld met het vertrouwensbeginsel, en onzorgvuldig en onrechtmatig heeft gehandeld.

Verweerder voert aan dat er geen sprake was van medische noodzaak om verzekerde te repatriëren.



Verzekerde kreeg in het ziekenhuis in Istanbul kwalitatief goede zorg en zorg die zij nodig had. Hierom maakte verzekerde geen aanspraak op vergoeding van repatriëring naar Nederland.

Adviestaak

De adviestaak van het Zorginstituut beperkt zich tot de vraag of verzoekster aanspraak kan maken op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering.¹ Het advies van het Zorginstituut kan alleen zien op de vragen of de zorg in geschil onderdeel is van het basispakket en of een verzekerde op de zorg is aangewezen. Het Zorginstituut gaat dan ook niet in op de vraag of er sprake is van een wanprestatie door verweerder jegens verzoekers en op de vraag of verweerder onzorgvuldig en onrechtmatig heeft gehandeld. Ook kan het Zorginstituut geen uitspraak doen over aanspraken op grond van aanvullende verzekering of reisverzekeringen.

Juridisch kader

Aanspraak ambulancevervoer

In artikel 2.13 van het Besluit zorgverzekering (Bzv) is geregeld wanneer een verzekerde aanspraak kan maken op vervoer per ambulance ten laste van de basisverzekering.

In de toelichting bij artikel 2.13 van het Bzv is in de formulering geen onderscheid gemaakt tussen vervoer per ambulance binnen Nederland en vervoer van en naar het buitenland. Dit houdt in dat het vervoer vanuit het buitenland naar Nederland op dezelfde wijze wordt beoordeeld als vervoer binnen Nederland.

Het eerste lid van artikel 2.13 van het Bzv is van toepassing op vervoer per ambulance van de verzekerde over een afstand van maximaal 200 kilometer:

- a. Naar een persoon bij wie of een instelling waarin hij zorg zal ontvangen waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de zorgverzekering komen;
- b. Naar een instelling waarin hij geheel of gedeeltelijk ten laste van de verzekering als bedoeld in de Wet langdurige zorg zal gaan verblijven;
- c. Naar een persoon bij wie of een instelling waarin een verzekerde jonger dan achttien jaar geestelijke gezondheidszorg zal ontvangen waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste komen van het krachtens de Jeugdwet verantwoordelijke college van burgemeester en wethouders;
- d. Vanuit een instelling, bedoeld in onderdeel b, naar:
 - 1°. een persoon bij wie of een instelling waarin hij geheel of gedeeltelijk ten laste van de verzekering als bedoeld in de Wet langdurige zorg een onderzoek of een behandeling zal ondergaan;
 - 2°. een persoon of instelling voor het aanmeten en passen van een prothese die geheel of gedeeltelijk ten laste van de verzekering als bedoeld in de Wet langdurige zorg wordt verstrekt;
- e. Naar zijn woning indien hij komt van een van de personen of instellingen, bedoeld in de onderdelen a tot en met d.

In het tweede lid van artikel 2.13 van het Bzv is opgenomen dat de beperking van 200 kilometer niet geldt indien de zorgverzekeraar een verzekerde toestemming geeft zich te wenden tot een bepaalde persoon of instelling.

¹ Art 114 lid 3 Zvw



Ander voertuig

In artikel 2.15 van het Bzv is opgenomen dat de zorgverzekeraar kan toestaan dat het ziekenvervoer plaatsvindt met een ander voertuig dan een ambulance, auto of openbaar vervoer.

Beoordeling

De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

Achtergrond artikel 2.13 van het Bzv

Uit artikel 2.13 van het Bzv volgt dat vergoeding van ambulancevervoer van een ziekenhuis naar een ander ziekenhuis in principe niet onder de dekking valt indien de afstand tussen beide instellingen meer dan 200 kilometer bedraagt. Alleen bij uitzondering, namelijk als de zorgverzekeraar toestemming geeft, kan er aanspraak zijn op vergoeding van de kosten voor ambulancevervoer over een afstand van 200 kilometer of meer.

Deze uitzonderingsbepaling geldt ook in het geval dat een verzekerde die zich in het buitenland bevindt niet de benodigde medische behandeling aldaar kan verkrijgen, waardoor de noodzaak ontstaat om hem over te brengen naar een ander ziekenhuis waar die behandeling wél voorhanden is. Zolang de medische zorg ter plaatse of in een nabij gelegen plaats of land van voldoende kwaliteit is, bestaat er geen aanleiding voor het geven van toestemming als bedoeld in artikel 2.13, tweede lid, van het Bzv.²

Beoordeling ziekenvervoer

Uit artikel 2.13 eerste lid, onderdeel a, van het Bzv volgt dat onder andere onder ziekenvervoer wordt verstaan: vervoer naar een persoon bij wie of een instelling waarin een verzekerde zorg zal ontvangen waarvan de kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de zorgverzekering komen. In de situatie van verzekerde is zij vanuit het ziekenhuis in Istanbul vervoerd naar een instelling waar zij verzekerde zorg heeft ontvangen, te weten een ziekenhuis in Arnhem. Het Zorginstituut beschouwt de vliegreis van Istanbul naar Schiphol en het aansluitende ambulancevervoer van Schiphol naar Arnhem dan ook als één en dezelfde vervoersrit. De afstand tussen Istanbul en Arnhem bedraagt meer dan 200 kilometer, dus de uitzondering genoemd artikel 2.13, tweede lid, van het Bzv is in deze situatie van toepassing.

Uit de notities in het dossier van de Alarmcentrale, gemaakt op 26 september, 2 oktober 2024 en 7 oktober 2024, blijkt dat verzekerde in het ziekenhuis in Istanbul de benodigde zorg kreeg en dat deze zorg ook adequaat was. Uit de brief van verweerder, 11 oktober 2024, blijkt dat verweerder van mening is dat de zorg die verzekerde krijgt kwalitatief goed is en dat zij de zorg krijgt die ze nodig heeft. Verweerder geeft dan ook geen toestemming voor een medisch noodzakelijke repatriëring (ziekenvervoer). Nu de afstand meer dan 200 kilometer bedroeg en er geen toestemming was voor het ziekenvervoer, voldeed verzekerde niet aan het wettelijke criterium gesteld in artikel 2.13 lid 2 van het Bzv.

Vliegtuig als voertuig

Nu er geen sprake is van ziekenvervoer in de zin van artikel 2.13 van het Bzv, wordt niet beoordeeld of verzekerde voldeed aan de voorwaarden van artikel 2.15 van het Bzv.

² Dit is ook verwoord in een standpunt uit 2009, onder 'Situaties die zich in het buitenland kunnen voordoen', onder c. www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/standpunten/2009/10/16/vervangend-ziekenvervoer-in-het-buitenland-is-een-aanspraak-sinds-1-januari-2009



Conclusie

Op basis van de beschikbare informatie kan geconcludeerd worden dat verzekerde niet voldeed aan de toestemmingsvoorwaarde van artikel 2.13, tweede lid, van het Bzv. De afstand van Istanbul naar het ziekenhuis in Arnhem bedraagt meer dan 200 kilometer en uit het beschikbare dossier blijkt dat verweerder geen toestemming heeft gegeven voor het ziekenvervoer.

Verzoekers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van de kosten van ziekenvervoer op grond van artikel 2.13 van het Bzv.

Advies

Het Zorginstituut adviseert op basis van de beschikbare informatie in het dossier het volgende:

Verzekerde voldeed niet aan de wettelijke toestemmingsvoorwaarde voor vergoeding van ambulancevervoer vanuit Istanbul naar Arnhem.