



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door de heer C te D, tegen Onderlinge
Waarborgmaatschappij DSW Zorgverzekeraar U.A. te Schiedam
Zaak : Hulpmiddelenzorg, washandjes, coulance
Zaaknummer : 201501083
Zittingsdatum : 18 november 2015



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



(Voorwaarden zorgverzekering 2014, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 e.v. Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2014)

1. Partijen



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



Onderlinge Waarborgmaatschappij DSW Zorgverzekeraar U.A. te Schiedam, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie



2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de Basisverzekering (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 AV Top 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. De behandeld dermatoloog heeft namens verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van tien droge en tien natte washandjes per dag (hierna: de aanspraak). Bij brief van 22 december 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat geen aanspraak bestaat op grond van de zorgverzekering. Desalniettemin heeft de ziektekostenverzekeraar besloten aan verzoekster een machtiging af te geven voor de vergoeding van 3.660 droge washandjes gedurende de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015.



3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 17 februari 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissing te handhaven.



3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft verzoekster bij brief van 3 juni 2015 medegedeeld geen ruimte te zien voor bemiddeling.



3.4. Bij brief van 17 augustus 2015 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen, op grond van het coulancebeleid van de ziektekostenverzekeraar (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 stukken gevoegd.

3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 5 oktober 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 2 oktober 2015 aan verzoekster gezonden.

3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar hebben op respectievelijk 13 en 23 oktober 2015 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

4.1. Verzoekster is zwaar gehandicapt. Voor haar verzorging gebruikt zij zowel droge als natte washandjes. Per dag gebruikt zij tien droge en tien natte washandjes, hetgeen gelet op de zware beperkingen niet bovenmatig is.

4.2. Vanaf 2002 is de ziektekostenverzekeraar gestart met het onverplicht vergoeden van de washandjes. Gelet op de aanzienlijke duur van deze (coulance)vergoeding meent verzoekster dat sprake is van staand beleid dat dient te worden voortgezet. Daarbij stelt verzoekster dat de toegezegde (coulance)vergoeding van 3.660 droge washandjes voor het jaar 2015 niet toereikend is.

4.3. Inmiddels heeft verzoekster een nieuwe aanvraag met medische onderbouwing ingediend voor tien droge en tien natte washandjes per dag. Ook op deze aanvraag heeft de ziektekostenverzekeraar afwijzend beslist.

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

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

5.1. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft in de Regeling zorgverzekering bepaald welke medische hulpmiddelen onder welke voorwaarden en bij welke medische indicaties op grond van de Zorgverzekeringswet en het Besluit zorgverzekering voor vergoeding in aanmerking komen. De door verzoekster gewenste washandjes en reinigingsdoekjes behoren niet tot de hulpmiddelen die onder de Regeling zorgverzekering worden vergoed. Derhalve bestaat geen aanspraak op vergoeding hiervan ten laste van de zorgverzekering.

5.2. Desondanks heeft de ziektekostenverzekeraar in 2002 besloten de washandjes coulancehalve te vergoeden. De ziektekostenverzekeraar heeft hierover in 2014 overleg gehad met de apotheek van verzoekster. Op 11 december 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar van deze apotheek een aanvraag ontvangen voor vergoeding van tien droge en tien natte washandjes per dag. In reactie op deze aanvraag heeft de ziektekostenverzekeraar een machtiging afgegeven voor 3.660 droge washandjes gedurende de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015. Dit komt neer op een vergoeding van tien washandjes per dag.

5.3. Op 20 april 2015 ontving de ziektekostenverzekeraar van de dermatoloog van verzoekster een nieuwe aanvraag voor vergoeding van tien droge en tien natte washandjes per dag. Aangezien geen aanspraak bestaat ten laste van de zorgverzekering en er uit coulance reeds een machtiging werd afgegeven voor tien droge washandjes per dag, heeft de ziektekostenverzekeraar op deze aanvraag afwijzend beslist.

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 de artikelen 14 van de zorgverzekering en 13 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 op grond van het coulancebeleid van de ziektekostenverzekeraar aanspraak heeft op vergoeding van de kosten van tien droge en tien natte washandjes per dag.

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 hulpmiddelenzorg is geregeld in artikel 33 van de zorgverzekering en nader uitgewerkt in het Reglement Hulpmiddelen.
-  8.3. Artikel 33 van de zorgverzekering en het Reglement Hulpmiddelen zijn volgens artikel 2 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
-  8.4. 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.
-  8.5. 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
-  9.1. Tussen partijen is niet in geschil dat zowel de droge als de natte washandjes niet vallen onder de dekking van de zorgverzekering. Evenmin is in de aanvullende ziektekostenverzekering voor deze washandjes een vergoeding opgenomen. Hetgeen partijen verdeeld houdt, is derhalve uitsluitend of verzoekster aanspraak kan maken op een vergoeding uit coulance.
-  9.2. Verzoekster is zwaar gehandicapt. Zij stelt dat zowel de droge als de natte washandjes voor haar verzorging essentieel zijn. Vanaf 2002 is de ziektekostenverzekeraar gestart met het vergoeden van de droge en natte washandjes. Gelet op de aanzienlijke duur meent verzoekster dat kan worden gesproken van staand beleid en dat uit dien hoofde aanspraak bestaat op voortgezette vergoeding.

Daarbij voert verzoekster aan dat de voor 2015 verleende coulancevergoeding op basis van tien droge washandjes per dag, gelet op de door de dermatoloog gestelde indicatie, te beperkt is.

- 9.3. Dienaangaande oordeelt de commissie dat de bevoegdheid tot toepassing van coulance is voorbehouden aan de ziektekostenverzekeraar. In het door deze ter zake gevoerde beleid kan de commissie niet treden. Dit is slechts anders indien de ziektekostenverzekeraar een beleid zou voeren waarbij identieke gevallen verschillend worden behandeld. Gesteld noch gebleken is dat hiervan in de onderhavige situatie sprake is.

Conclusie

- 9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 18 november 2015,

A.I.M. van Mierlo