

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B tegen C te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, hulphond
Zaaknummer : 2009.02745
Zittingsdatum : 22 september 2010

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 2009, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 onder ff en 2.34 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2009)

1. Partijen

A te B hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De bestreden beslissing

Verzoekster komt op tegen de beslissing van de ziektekostenverzekeraar van 4 november 2009 de aanvraag voor een hulphond (hierna: de aanspraak) af te wijzen.

3. Ontstaan en verloop van het geding

- 3.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de [naam ziektekostenverzekeraar] Zorg Geregeld Polis (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 Module B afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).
- 3.2. Bij brief van 4 november 2009 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.3. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 9 december 2009 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.4. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.5. Bij aanmeldingsformulier van 29 april 2010 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 dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering (hierna: het verzoek).
- 3.6. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld ad € 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.

- 3.7. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 4 augustus 2010 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 6 augustus 2010 aan verzoekster gezonden.
- 3.8. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 7 augustus 2010 schriftelijk medegedeeld mondeling gehoord te willen worden.
- 3.9. Bij brief van 6 augustus 2010 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 30 augustus 2010 heeft het CVZ (zaaknummer 2010101178) 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 aannemelijk is gemaakt dat de hulphond een dusdanige substantiële bijdrage levert aan de mobiliteit en algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van verzoekster dat diens zelfstandigheid substantieel wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning substantieel vermindert. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.10. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 22 september 2010 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.11. Bij brief van 23 september 2010 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 29 september 2010 de commissie medegedeeld dat het verslag geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopig advies als definitief kan worden beschouwd.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster stelt dat een hulphond in haar situatie een substantiële bijdrage kan leveren aan de mobiliteit en de algemene en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen. Er zijn in onvoldoende mate andere, goedkopere oplossingen voor de hulp die verzoekster nodig heeft. De hond kan haar helpen met het aanreiken van gevallen voorwerpen en andere spullen, alsmede het aan en uitdoen van lichtschakelaars die zij, als gevolg van ongecontroleerde armbewegingen, niet afdoende kan bedienen. Verder kan de hond tijdens de afwezigheid van andere hulp helpen met het aan- en uittrekken van kleding, en kan hij verzoekster voorttrekken als zij met haar hoepelrolstoel afstanden moet afleggen. Vanwege haar beperkte armfunctie kan zij dit niet gedurende langere tijd zelf.
- 4.2. Ter zitting is door verzoekster in reactie op het CVZ-advies aangevoerd dat zij telefoneert met een handsfree toestel, en de afstandsbediening op de tafel bedient. Zij is alleen in staat om lichte kledingstukken op te hangen, zoals sokken en ondergoed, en doet dit zonder wasknijpers. Bij het koken draait zij enkel de knop om van haar elektrische kooktoestel. Indien zij het toilet bezoekt, moet zij de deur openlaten, zodat de hond iemand kan waarschuwen indien zij valt. Het gebruik van een 'helping hand' is vanwege onvoldoende handfunctie niet mogelijk. Verzoekster merkt verder op dat zij

kampt met epilepsie en een hartaandoening. De hond waarschuwt als zij in de problemen komt. Verzoekster heeft toegelicht dat zij beschikt over een elektrische rolstoel. Deze kan echter niet mee in de auto, zodat zij tevens gebruik maakt van een hoepelrolstoel. Vanwege haar beperkte handfunctie dient deze stoel te worden voortgetrokken door de hond.

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. De ziektekostenverzekeraar stelt dat verzoekster geen indicatie heeft voor een hulphond, nu deze geen substantiële bijdrage zal leveren aan de algemene en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, en geen vermindering van de huidige zorgondersteuning tot gevolg zal hebben. Bovendien bestaan goedkopere adequate oplossingen voor de hulpvraag van verzoekster. Zo kan de thuiszorgmedewerker helpen met de was en het aan- en uitkleden, kunnen lichtschakelaars worden aangepast, en kunnen keycards worden gebruikt voor spullen die vaak vallen.

5.2. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar herhaald dat verzoekster geen indicatie heeft voor een hulphond. Vanwege de kosten van een dergelijke hond zijn de voorwaarden waaraan getoetst wordt zeer streng. De problemen die verzoekster ondervindt kunnen op andere wijze worden opgelost.

5.3. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat de aanvraag terecht is afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. De commissie is 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 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 (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen 12 tot en met 36 van de zorgverzekering. Artikel 33 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

“Artikel 33 Hulpmiddelen en verbandmiddelen

Omschrijving:

bij Regeling 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.

Volgens het Reglement hulpmiddelen omvat de aanspraak in bepaalde gevallen de verstrekking van hulpmiddelen in bruikleen. (...)

In het 'Reglement hulpmiddelen 2009' is, voor zover hier van belang, het volgende geregeld:

"hulphonden (...) *hulphonden worden in bruikleen verstrekt, met uitzondering van eigen honden van verzekerden die door opleidingsinstituten worden opgeleid.(...)"*

Artikel 2.3 van de zorgverzekering bepaalt dat de aanspraak op zorg of vergoeding van de kosten van zorg als vermeld in de voorwaarden van de zorgverzekering slechts bestaat indien en voor zover de verzekerde op de zorgvorm naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen.

8.3. De artikelen 33 en 2.3 van de zorgverzekering en het 'Reglement hulpmiddelen 2009' zijn volgens artikel 2.1 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).

8.4. 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 hulphonden is geregeld in artikel 2.6 lid 1 onderdeel ff Rzv en meer specifiek in artikel 2.34 Rzv. Artikel 2.34 Rzv luidt, voor zover hier van belang, als volgt:

"1. Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, eerste lid, onderdeel ff, omvatten:

a. (...)

b. hulphonden die een substantiële bijdrage leveren aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van een verzekerde die volledig doof is of die als gevolg van blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen is op hulp bij die mobiliteit of bij algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor zijn zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert.

2. De hulpmiddelen, bedoeld in het eerste lid, omvatten tevens een tegemoetkoming in de redelijk te achten gebruikskosten."

Artikel 2.1 Bzv bepaalt dat een verzekerde aanspraak heeft op een bepaalde vorm van zorg of een dienst voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen.

8.5. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de in de zorgverzekering opgenomen regeling strookt met de toepasselijke regelgeving.

9. Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de zorgverzekering

- 9.1. Dat verzoekster een blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperking heeft en dat zij voor haar mobiliteit en algemene en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen is aangewezen op hulp staat tussen partijen niet ter discussie. De vraag die dient te worden beantwoord, is of de hulphond een substantiële bijdrage kan leveren in het kader van die hulp en of hij daarmee de zelfstandigheid van verzoekster vergroot, waardoor haar beroep op zorgondersteuning wordt verminderd. Bovendien moeten geen goedkopere, adequate mogelijkheden bestaan waarmee hetzelfde effect kan worden bereikt.
- 9.2. Verzoekster heeft een verminderde handfunctie, zodat zij vaak spullen laat vallen. Het oprapen daarvan lijkt de belangrijkste functie van de hulphond te zijn, aangezien niet steeds hulp aanwezig is. De ziektekostenverzekeraar heeft voor dit probleem de oplossing van keycords geboden. Het verweer van verzoekster is dat niet alle zaken aan keycords kunnen worden vastgemaakt, en dat zij niet steeds in dezelfde rolstoel zit. De commissie is van oordeel dat keycords een reële oplossing zijn, en dat de meeste zaken daaraan kunnen worden bevestigd. Indien verzoekster wisselt van rolstoel, kan zij de keycords aan deze rolstoel bevestigen.
- 9.3. Uit de stukken blijkt dat het aan- en uittrekken van kleding en het doen van de was op dit moment verzorgd worden door een thuiszorgmedewerker. De hulphond zal wellicht met een deel van deze taken kunnen worden belast, maar het beroep op de thuiszorg zal daardoor niet substantieel verminderen. Het aantal uren dat de thuiszorgmedewerker langs komt, blijft ongewijzigd. Verzoekster heeft om deze reden geen indicatie voor een hulphond.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.4. De commissie is gebleken dat de aanvullende ziektekostenverzekering geen dekking biedt voor een hulphond, zodat de bespreking van die verzekering verder achterwege kan blijven.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 6 oktober 2010,

Voorzitter