

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, tegen C, te D
Zaak : Mondzorg, aanvullende ziektekostenverzekering, kronen, brug,
techniekkosten, telefonische toezegging
Zaaknummer : 2012.01008
Zittingsdatum : 12 september 2012

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D, 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 basis van de [naam ziektekostenverzekeraar] Zorgverzekering Gemeentezorgpolis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). De zorgverzekering is niet in geschil en blijft om die reden verder onbesproken.

Verder was ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering [naam ziektekostenverzekeraar] Aanvullend Classic afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Dit is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van twee kronen, in die zin dat per kroon maximaal € 280,-- wordt vergoed, vergoeding van een brug, in die zin dat maximaal € 195,-- wordt vergoed, en dat daarnaast de techniekkosten behorende bij de kronen en de brug voor 80% worden vergoed (hierna: de aanspraak). Bij brief van 30 januari 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak gedeeltelijk is afgewezen, in die zin dat per kroon weliswaar maximaal € 280,-- wordt vergoed, en voor een brug maximaal € 195,--, maar dat deze bedragen inclusief techniekkosten zijn.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Telefonisch heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster 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 ongedateerde brief, ontvangen op 4 juni 2012, 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 aanvullende ziektekostenverzekering (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 16 juli 2012 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 18 juli 2012 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 6 augustus 2012 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden.
- 3.8. Voorafgaande aan de geplande hoorzitting heeft de ziektekostenverzekeraar verzoekster en de commissie bij brief van 7 september 2012 medegedeeld alsnog over te gaan tot een aanvullende vergoeding van € 433,--. Daarnaast zal de ziektekostenverzekeraar het entreegeld aan verzoekster vergoeden.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
- 4.1. Verzoekster heeft op 13 oktober 2011 telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar om te informeren naar de vergoeding voor kronen en een brug, aangezien bij haar twee kronen en een brug dienden te worden geplaatst. Bij die gelegenheid is haar medegedeeld dat kronen worden vergoed tot maximaal € 280,-- per kroon, dat een brug wordt vergoed tot maximaal € 195,--, en dat techniekkosten voor 80% worden vergoed.
- 4.2. Verzoekster heeft de behandeling laten uitvoeren en de nota's zijn bij de ziektekostenverzekeraar gedeclareerd. Uit het vergoedingenoverzicht blijkt dat € 560,-- is vergoed voor de twee kronen. Dit bedrag bestaat uit twee keer € 140,-- ter zake van de uitgevoerde verrichtingen met betrekking tot de kronen, en twee keer € 140,-- ter zake van techniekkosten. Daarnaast is € 195,-- vergoed voor de brug. Dit bedrag bestaat uit één keer € 97,50 ter zake van de uitgevoerde verrichtingen met betrekking tot de brug, en één keer € 97,50 ter zake van techniekkosten. De vergoeding van € 560,-- en van € 195,-- is derhalve inclusief de techniekkosten. Dit is niet conform de informatie die verzoekster telefonisch heeft gekregen.
- 4.3. De techniekkosten (drie maal € 241,--) dienen daarom alsnog voor 80% te worden vergoed, de kronen (twee maal € 227,31) volledig, en de brug (€ 154,98) eveneens volledig.
- 4.4. Naar aanleiding van de brief van 7 september 2012 stelt verzoekster dat zij verheugd is te vernemen dat de ziektekostenverzekeraar alsnog overgaat tot een aanvullende vergoeding van € 433,-- ter zake van de tandheelkundige behandeling. Hiermee is de kwestie voor haar opgelost.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Op 13 oktober 2011 heeft telefonisch contact plaatsgevonden met verzoekster, waarbij is gesproken over de vergoeding van tandheelkundige behandelingen. De notitie die van dit gesprek is gemaakt luidt: "vergoeding kroon doorgegeven, code A10 techniekkosten 80%". Aangezien de vergoeding voor een kroon in 2011 maximaal € 280,-- was, twijfelt de ziektekostenverzekeraar er niet aan dat deze informatie is doorgegeven. Voor de code A10, die anesthesie betreft, is de vergoeding 80% van de kosten. Derhalve is correcte informatie doorgegeven aan verzoekster.
- 5.2. In de verzekeringsvoorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering is inderdaad niet expliciet vermeld dat de maximale vergoeding voor een kroon € 280,--, en de maximale vergoeding voor een brug van € 195,-- inclusief techniekkosten is. Voor implantaten is dit wel opgenomen. Bij kronen en bruggen is sprake van een gemaximeerde vergoeding voor verschillende handelingen die betrekking hebben op het plaatsen van kronen en bruggen. Dit is overigens in de verzekeringsvoorwaarden 2012 aangepast. Desalniettemin is de ziektekostenverzekeraar van mening dat de omschrijving "vergoeding tot maximaal" in de voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering voldoende duidelijk maakt dat sprake is van een maximale vergoeding van € 280,-- voor een kroon en € 195,-- voor een brug. De mening van verzoekster dat telefonisch verkeerde informatie is verstrekt wordt niet gedeeld. Verzoekster wordt daarom niet tegemoetgekomen in de kosten.
- 5.3. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoekster op 7 september 2012 medegedeeld alsnog over te gaan tot een aanvullende vergoeding van € 433,-- ter zake van de tandheelkundige behandeling. Bovendien zal het entreegeld aan verzoekster worden vergoed. De ziektekostenverzekeraar vertrouwt erop dat hiermee de kwestie is opgelost. Tot slot biedt de ziektekostenverzekeraar zijn excuses aan voor de gang van zaken.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op artikel 8 van de aanvullende ziektekostenverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar is gehouden de aanspraak alsnog tot een hoger bedrag in te willigen, ten laste van de aanvullende ziektekostenverzekering.

8. Beoordeling van het geschil

- 8.1. Partijen hebben overeenstemming bereikt over de vergoeding voor de tandheelkundige behandeling. De ziektekostenverzekeraar gaat over tot een aanvullende vergoeding van € 433,-- en zal het entreegeld aan verzoekster vergoeden. Verzoekster heeft verklaard dat het geschil hiermee is opgelost.

9. Het bindend advies

- 9.1. De commissie stelt vast dat partijen overeenstemming hebben bereikt over de vergoeding voor de tandheelkundige behandeling en de vergoeding van het entreegeld.

Zeist, 12 september 2012,

Voorzitter