



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen C te D en E te F
Zaak : Hulpmiddelenzorg, allergeenvrije schoenen, indicatie, specificatie nota
Zaaknummer : 201400757
Zittingsdatum : 17 december 2014

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter))

(Voorwaarden zorgverzekering 2014, artt. 10, 11 en 13 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 en 2.23 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2014)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

1) C te D, en

2) E te F,

hierna gezamenlijk 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 GezondSamenPolis Natura (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 Mijn Keuze 4 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. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op allergeenvrije schoenen (hierna: de aanspraak). De ziektekostenverzekeraar heeft aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.

3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brieven van 15 januari 2014 en 24 februari 2014 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 brief van 3 juni 2014 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).

3.5. 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 22 september 2014 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 25 september 2014 aan verzoekster gezonden.

- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 29 oktober 2014 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 4 december 2014 schriftelijk medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 25 september 2014 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 24 oktober 2014 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2014125761) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten, omdat niet vaststaat dat verzoekster al dan niet een indicatie heeft voor de gevraagde schoenen. De ziektekostenverzekeraar moet onderzoeken of recent allergologisch onderzoek is gedaan naar een eventuele allergie voor (componenten van) gewoon confectieschoeisel. Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.9. De commissie heeft besloten het advies van het Zorginstituut - om de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten - niet op te volgen. Verzoekster is bij brief van 6 juni 2014 door de commissie reeds verzocht om een verklaring van een dermatoloog of allergoloog over de gestelde leerallergie en een verwijfsbrief van een arts voor de allergeenvrije schoenen. Verzoekster heeft de commissie hierop opnieuw afschriften gestuurd van de verklaringen uit 2005 en 2006.
- 3.10. Verzoekster heeft de commissie bij brief van 30 november 2014 een afschrift gezonden van haar brief van diezelfde datum aan de ziektekostenverzekeraar. Hierbij heeft zij gevoegd een aanvraag voor een machtiging van de dermatoloog - waaruit blijkt dat sprake is van een contactallergie voor onder andere chroom - en een lijst met door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde leveranciers van allergeenvrije schoenen. Afschriften hiervan zijn op 4 december 2014 aan de ziektekostenverzekeraar gestuurd.
- 3.11. De ziektekostenverzekeraar heeft hierop bij brief van 10 december 2014 gereageerd. Een afschrift van deze brief is op 11 december 2014 aan verzoekster gezonden.
- 3.12. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 17 december 2014 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het Zorginstituut.
- 3.13. De commissie heeft besloten dat de hoorzitting overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, lid 9 van het toepasselijke reglement plaatsvindt ten overstaan van één commissielid. Voorts heeft zij besloten dat, gebruik makend van de haar op grond van artikel 22 van dit reglement toekomstige bevoegdheid, de onderhavige zaak in afwijking van het bepaalde in artikel 13, lid 5 onder a van bedoeld reglement enkelvoudig wordt afgedaan.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
- 4.1. In verband met een plotseling opkomende zeer ernstige leerallergie heeft de huisarts van verzoekster haar gezegd dat zij onmiddellijk ander schoeisel moest aanschaffen. Verzoekster heeft daarom telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar, die haar heeft verwezen naar een gecontracteerde zorgaanbieder. Uit de website van deze zorgaanbieder blijkt dat deze alleen orthopedisch schoeisel levert. Verzoekster is daarom van mening dat de ziektekostenverzekeraar feitelijk geen zorg heeft gecontracteerd voor de verstrekking van allergeenvrije schoenen.
- 4.2. Voornoemde zorgaanbieder heeft verzoekster telefonisch medegedeeld dat de allergeenvrije schoenen voor haar gemaakt kunnen worden en tussen de € 1.000,- en € 2.000,- per paar kosten. Verzoekster kan deze kosten echter niet betalen, daarom heeft zij allergeenvrije schoenen bij een andere, niet-gecontracteerde, zorgaanbieder aangeschaft. De ziektekostenverzekeraar wil de kosten echter niet vergoeden. Verzoekster vindt het absurd dat zij gedwongen wordt schoenen

te laten maken, terwijl allergeenvrije schoenen in de winkel te koop zijn voor ongeveer € 150,--. Bovendien zou zij enkele maanden hebben moeten wachten op de op maat gemaakte schoenen, en zo lang had zij niet zonder gekund.

4.3. Verzoekster heeft drie verklaringen met betrekking tot haar allergieën in de procedure overgelegd. In de verklaringen van het Allergologie Diagnostisch Centrum van 19 april 2005 en 12 juli 2005 wordt geconcludeerd dat verzoekster allergisch is voor: gras- en boompollen, bijvoet, kat, en in lichte mate voor hond, en een mogelijke allergie voor latex. Ook is sprake van contactallergisch eczeem. In de verklaring van Dermis Poliklinieken van 11 mei 2006 wordt geconcludeerd dat verzoekster een contactallergie heeft voor chroom, colophonium en fragrance mix, rosacea, sensibilisatie voor kat en hond, en latente sensibilisatie voor pollen en voedselallergie (aardappel, koriander, hazelnoot, appel, pinda, soja, en tarwe).

4.4. Met haar brief van 30 november 2014 heeft verzoekster de commissie een afschrift gestuurd van de aanvraag voor een machtiging voor aangepaste schoenen van 24 november 2014. Hierop heeft de dermatoloog verklaard dat verzoekster een contactallergie heeft voor onder andere chroom.

4.5. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat in 2005 of 2006 de leerallergie is vastgesteld, maar dat dit toen niet is vastgelegd in haar medisch dossier. Er is wel in opgenomen dat zij allergisch is voor chroom en in leer zit chroom. De dermatoloog wil niet dat verzoekster een en ander gaat uitproberen met andere schoenen, omdat dit - met de kans op een anafylactische shock - te gevaarlijk is. Verzoekster is allergisch voor onder andere kaliumdichromaat, chromium, chroom en fragrance mix. Dit alles tezamen leidt tot een leerallergie. Verzoekster benadrukt dat zij alle geldende regels heeft gevolgd: eerst is zij naar de huisarts gegaan, vervolgens naar de medisch specialist, en zij heeft de lijst met gecontracteerde zorgaanbieders geraadpleegd. Deze wilden haar echter geen schoenen leveren, omdat deze ongeveer € 2.000,-- kosten en de ziektekostenverzekeraar slechts € 600,-- vergoedt, terwijl dit soort schoenen in de winkel ongeveer € 150,-- kost.

Verzoekster wil nog een paar schoenen aanschaffen. Zij dacht dat zij alleen voor het eerste paar de wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zou zijn.

Daarnaar gevraagd, bevestigt verzoekster dat partijen het met elkaar eens zijn over de vergoeding van de reeds aangeschafte schoenen en de vergoeding van het - nog in 2014 - aan te schaffen paar.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

5.1. Op grond van de zorgverzekering bestaat aanspraak op vergoeding van allergeenvrije schoenen tot maximaal € 339,-- per paar. De verzekerde is een eigen bijdrage van € 141,40 per paar verschuldigd. Met de gecontracteerde zorgaanbieder, naar wie verzoekster door de ziektekostenverzekeraar is verwezen, is voor de levering van allergeenvrije schoenen een bedrag van € 331,50 overeengekomen. Verzoekster heeft haar schoenen echter gekocht bij een niet-gecontracteerde zorgaanbieder.

5.2. Verzoekster heeft voorafgaand aan de aanschaf van de allergeenvrije schoenen telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar over de vergoeding hiervan. Tijdens dit gesprek heeft de ziektekostenverzekeraar haar gewezen op de voorwaarden die hieraan zijn verbonden. Ook heeft de ziektekostenverzekeraar verzoekster verwezen naar een gecontracteerde zorgaanbieder. Indien een verzekerde allergeenvrije schoenen aanschaf via een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, dient hiervoor voorafgaand een aanvraag te worden ingediend bij de ziektekostenverzekeraar. Nu dit niet is gebeurd, heeft de ziektekostenverzekeraar de beoordeling achteraf uitgevoerd. De door verzoekster in dat kader overgelegde verklaringen betreffende haar allergieën dateren uit 2005 en 2006. Er is geen recente verklaring van een dermatoloog overgelegd waaruit blijkt dat bij verzoekster een leerallergie is vastgesteld.

- 5.3. Uit de door verzoekster ter declaratie ingediende kassabon blijkt niet dat allergeenvrije schoenen zijn geleverd of aan wie de schoenen zijn geleverd. Reeds daarom kan de declaratie niet in behandeling worden genomen.
- 5.4. De ziektekostenverzekeraar merkt op dat, zelfs als verzoekster een indicatie zou hebben voor verstrekking van allergeenvrije schoenen, zij geen aanspraak heeft op enige vergoeding. Voor zorg verleend of geleverd door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder wordt 70 percent van de kosten vergoed. Verzoekster heeft de schoenen aangeschaft voor € 154,95. De vergoeding zou dus 70 percent van de aanschafwaarde bedragen, dit is € 108,47. Hierop dient de wettelijke eigen bijdrage van € 141,50 te worden ingehouden. Per saldo leidt dit derhalve niet tot een betaling.
- 5.5. Uit de website van de door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgaanbieder, waarnaar verzoekster is verwezen, blijkt dat deze eveneens allergeenvrije schoenen kan leveren. Het door verzoekster gestelde - dat dit niet zou blijken - kan de ziektekostenverzekeraar daarom niet volgen. De ziektekostenverzekeraar merkt verder op dat hij voldoende zorgaanbieders heeft gecontracteerd voor de levering van allergeenvrije schoenen.
- 5.6. Naar aanleiding van de aanvraag van de dermatoloog van 24 november 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar besloten dat verzoekster alsnog aanspraak heeft op vergoeding van de door haar aangeschaft allergeenvrije schoenen. Op deze vergoeding wordt de wettelijke eigen bijdrage van € 141,50 in mindering gebracht. Aangezien de door verzoekster aangeschafte schoenen € 154,95 hebben gekost, zal de ziektekostenverzekeraar alsnog een bedrag van € 13,45 aan haar overmaken.
- 5.7. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat met de gecontracteerde zorgaanbieders is afgesproken dat zij de zorg moeten leveren. Hierbij wordt toegelicht dat er een verschil is tussen orthopedische allergeenvrije schoenen - die op maat worden gemaakt - en confectie allergeenvrije schoenen. Uit de recente aanvraag van de dermatoloog is gebleken dat verzoekster een chroomallergie heeft. Daarom is sprake van een indicatie voor allergeenvrije schoenen. Verzoekster heeft daarom alsnog aanspraak op het gevraagde. Omdat er onduidelijkheid bestond over het niet-gecontracteerd zijn, wordt de gebruikelijke korting van 30 percent voor zorg door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder niet toegepast. De wettelijke eigen bijdrage is wel van toepassing. Daarnaast gevraagd, is door de ziektekostenverzekeraar tijdens de hoorzitting toegelicht dat per jaar aanspraak bestaat op twee paar allergeenvrije schoenen. Ook voor het tweede paar allergeenvrije schoenen is verzoekster de wettelijke eigen bijdrage verschuldigd. Om te zorgen dat de vergoeding van het nog in 2014 aan te schaffen tweede paar allergeenvrije schoenen goed zal verlopen, kan verzoekster de nota ter declaratie indienen ter attentie van een medewerker wiens contactgegevens ter zitting aan haar zijn verstrekt.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op artikel 18 van de algemene voorwaarden van de zorgverzekering, welk artikel volgens de algemene voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering ook van toepassing is op die verzekering, 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 aanspraak heeft op vergoeding van de door haar aangeschafte allergeenvrije schoenen, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.



8. Beoordeling van het geschil



8.1. Tussen partijen is niet langer in geschil dat verzoekster een indicatie heeft die aanspraak geeft op allergeenvrije schoenen ten laste van de zorgverzekering. Evenmin is in geschil dat op de vergoeding de wettelijke eigen bijdrage van € 141,50 in mindering wordt gebracht. De ziektekostenverzekeraar heeft toegezegd dat voor de reeds aangeschafte allergeenvrije schoenen de korting van 30 percent - voor levering door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder -, die is opgenomen in artikel 4 van de 'aanspraken' van de zorgverzekering, niet zal worden toegepast.



8.2. Over het in 2014 door verzoekster aan te schaffen tweede paar allergeenvrije schoenen bestaat tussen partijen geen geschil.



9. Het bindend advies



9.1. De commissie stelt hetgeen is omschreven onder 8.1 en 8.2 vast en concludeert dat het verzoek geen verdere behandeling behoeft.

Zeist, 28 januari 2015,



Voorzitter

