

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A in haar hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van F
beiden te B tegen C en E beide te D
Zaak : Geneeskundige zorg, dyslexiezorg, telefonische toezegging
Zaaknummer : 2011.00138
Zittingsdatum : 26 oktober 2011

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

(Voorwaarden zorgverzekering 2008-2010, artt. 10 en 11 Zvw, 2.5a Bzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2008-2010, artt. 3:36 en 3:37 BW)

1. Partijen

A hierna te noemen: verzoekster, in haar hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van F hierna te noemen: verzekerde, beiden te B

tegen

1) C en

2) E beide te D

hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzekerde bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering ZorgVerzorgd (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzekerde bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering ExtraVerzorgd 2 afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW). De eveneens afgesloten aanvullende ziektekostenverzekering Tand-Verzorgd 3 is niet in geschil, en blijft daarom onbesproken.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van dyslexiezorg ten behoeve van verzekerde (hierna: de aanspraak). Bij uitkeringsspecificaties van 3 april 2010 en 1 mei 2010 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 24 juni 2010 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 12 juli 2011 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 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 stukken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 5 september 2011 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 6 september 2011 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 14 september 2011 schriftelijk medegedeeld mondeling gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 12 oktober 2011 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 6 september 2011 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 6 oktober 2011 heeft het CVZ (zaaknummer 2011093119) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen op de grond dat geen sprake is van een behandeling volgens het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling. Bovendien wordt verzekerde begeleid door een remedial teacher en deze behoort niet tot de aangewezen zorgaanbieders zoals vermeld in artikel B12A van de zorgverzekering. Een afschrift van het CVZ-advies is op 7 oktober 2011 aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 26 oktober 2011 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.10. Bij brief van 26 oktober 2011 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 1 november 2011 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. De behandelend remedial teacher heeft het volgende verklaard: “(...) *sinds 2008 begeleid ik [naam verzekerde] in verband met ernstige leesproblemen (...)*”.
- 4.2. Verzoekster stelt dat verzekerde sinds augustus 2007 dyslexiezorg geniet, en dat de dyslexieverklaring toen is aangevraagd. Op 9 november 2009 is een dyslexieverklaring afgegeven. De dyslexiezorg wordt verleend door een remedial teacher, die deel uitmaakt van een schoolbegeleidingsdienst. Verzoekster stelt dat vergoeding van de kosten van dyslexiezorg in de beginfase van de zorgverlening niet aan de orde is, aangezien de zorgverzekering daar destijds geen dekking voor bood. Vanaf 2009 is deze zorg echter wel opgenomen in de zorgverzekering. Verzoekster heeft alle rekeningen voor dyslexiezorg gedeclareerd.

Tweemaal ontving zij een uitkeringsspecificatie waarop stond vermeld dat de dyslexiezorg niet voor vergoeding in aanmerking komt. Op 21 juni 2010 – drie dagen vóór de heroverweging – heeft verzoekster telefonisch contact gehad met een mede-

werker van de ziektekostenverzekeraar. Bij die gelegenheid is haar toegezegd dat de kosten van dyslexiezorg voor 80% zouden worden vergoed. Drie dagen later ontving verzoekster evenwel een brief van de ziektekostenverzekeraar, waarin stond vermeld dat de informatie die haar op 21 juni 2010 telefonisch was verstrekt onjuist was en dat de ziektekostenverzekeraar hierop terug kwam. De kosten van dyslexiezorg komen niet voor vergoeding in aanmerking.

- 4.3. Voorts stelt verzoekster dat verzekerde bij aanvang van de dyslexiezorg – in 2007 - zeven jaar oud was. De huidige dyslexiezorg levert bevredigende resultaten op, en overstappen naar een andere zorgverlener, die wel aan de verzekeringsvoorwaarden voldoet, is dan ook geen optie. Verzoekster wil de gevolgen van dyslexie bij verzekerde tot een minimum beperken. Tot slot stelt verzoekster dat een gedeeltelijke vergoeding van de kosten van dyslexiezorg bespreekbaar is.
- 4.4. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat de vergoeding van dyslexiezorg in 2008 niet ter discussie staat. De kwestie heeft betrekking op de jaren 2009 en 2010. Volgens verzoekster heeft de ziektekostenverzekeraar haar tijdens het telefonisch contact van 21 juni 2010 verteld dat een tegemoetkoming zou volgen naar aanleiding van haar klacht. Omdat het hier gaat om een niet-gecontracteerde zorgverlener zou een vergoeding van 80 percent van de kosten mogelijk zijn.
- 4.5. 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 dyslexiezorg voor vergoeding ten laste van de zorgverzekering in aanmerking komt indien aan enkele voorwaarden wordt voldaan. De zorg moet worden verleend volgens het Protocol Dyslexie Diagnose en Behandeling (hierna: het protocol); verzekerde dient een verwijzing te hebben van de basisschool; verzekerde dient in de juiste leeftijdscategorie te vallen, en de zorgverlener dient aan enkele voorwaarden te voldoen. De dyslexiezorg bij verzekerde wordt niet verleend volgens het protocol. Bovendien was verzekerde bij aanvang van de zorgverlening ouder dan negen jaar. Tot slot is de remedial teacher die verzekerde begeleidt geen gecontracteerde zorgverlener, en voldoet zij niet aan de voorwaarden die aan de zorgverleners in de verzekeringsvoorwaarden zijn gesteld. Verzoekster heeft geen aanspraak op vergoeding van de aan verzekerde verleende dyslexiezorg ten laste van de zorgverzekering. De ziektekostenverzekeraar biedt zijn excuses aan voor de onjuiste informatieverstrekking tijdens het telefonisch contact van 21 juni 2010. Bij brief van 24 juni 2010 is hier reeds op teruggekomen.
- 5.2. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat de toezegging eerst is gedaan nadat al een afwijzing had plaatsgevonden. Verzoekster mocht er daarom niet zonder meer op vertrouwen dat de dyslexiezorg zou worden vergoed, zeker niet toen drie dagen later een correctie volgde op het telefoongesprek van 21 juni 2010. Hoewel het gesprek niet is geregistreerd, blijkt uit de brief van 24 juni 2010 dat dit inderdaad heeft plaatsgevonden.
- 5.3. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden 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 verzoekster aanspraak kan maken op vergoeding van de ten behoeve van verzekerde in 2009 en 2010 gemaakte kosten van dyslexiezorg, 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 B9 tot en met B36 van de zorgverzekering (2008-2010). Artikel B12A van de zorgverzekering (2009) bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op dyslexiezorg bestaat. Voor zover hier van belang, luidt dit artikel als volgt:

“B12A Dyslexiezorg

(...)

Welke zorg

U heeft recht op diagnose en behandeling van ernstige dyslexie als u zeven jaar of ouder bent en basisonderwijs volgt.

Let op

U heeft geen recht op dyslexiezorg als deze zorg aanvangt:

- in 2009 en u bent op dat moment 9 jaar of ouder

(...)

Protocol

De zorg moet worden verleend volgens het Protocol Dyslexie Diagnose en Behandeling. Dit protocol maakt onderdeel uit van deze verzekeringsvoorwaarden. (...)

Welke zorgaanbieder

U kunt voor dyslexiezorg naar een in dyslexie gespecialiseerde praktijk of instituut, waar de zorg wordt geboden door of onder supervisie van een GZ-psycholoog, NIP Kinder- en Jeugdpsycholoog of NVO Orthopedagoog-Generalist gespecialiseerd in dyslexiezorg.

[naam ziektekostenverzekeraar] heeft zorgaanbieders gecontracteerd. U kunt uit deze zorgaanbieders kiezen. Raadpleeg de lijst op onze website of vraag deze op bij onze Klantenservice, (...). Als u kiest voor een zorgaanbieder die geen overeenkomst heeft met [naam ziektekostenverzekeraar], krijgt u een gedeelte van de kosten vergoed. Als er een Nederlands

wettelijk tarief geldt, krijgt u 80% van dat tarief vergoed. Als er geen Nederlands wettelijk tarief geldt, krijgt u 80% van het bedrag dat in Nederland marktconform is.

Verwijzing

U heeft alleen recht op dyslexiezorg als u een verwijzing heeft van uw basisschool. Deze verwijzing moet de informatie bevatten die omschreven is in het Protocol Dyslexie Diagnose en Behandeling.”

Eenzelfde regeling is opgenomen voor het jaar 2010.

Artikel B12A van de zorgverzekering is volgens de artikelen B1 en B6 van de zorgverzekering (2009-2010) gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).

- 8.3. 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. Dyslexiezorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.5a Bzv.
- 8.4. 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. Tussen partijen is niet in geschil dat dyslexiezorg in het jaar 2008 niet als verzekerde prestatie was opgenomen in de zorgverzekering. Derhalve spitst het geschil zich toe op de dyslexiezorg die aan verzekerde is verleend in de jaren 2009 en 2010.
- 9.2. Op grond van artikel B12A van de zorgverzekering bestaat aanspraak op vergoeding van diagnostiek en behandeling van ernstige dyslexie, bij kinderen die op het moment van aanvang van de dyslexiezorg zeven jaar of ouder zijn en die basisonderwijs volgen. Uit een door verzoekster overgelegde verklaring van de behandelend remedial teacher van 16 februari 2010 is af te leiden dat verzekerde sinds 28 augustus 2008 wordt begeleid. Deze datum wordt als aanvangdatum van de dyslexiezorg beschouwd. Verzekerde was bij aanvang van de zorg negen jaar oud en volgde toen basisonderwijs. De uitsluiting die is opgenomen in artikel B12A van de zorgverzekering, is niet van toepassing, aangezien de zorg reeds vóór 2009 is aangevangen – te weten in 2008.
- 9.3. Voorts dient sprake te zijn van het diagnosticeren en behandelen van kinderen met ernstige dyslexie volgens het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling. Niet is gebleken dat bij verzekerde sprake is van ernstige dyslexie. Daarnaast voldoet de zorgverlener van verzekerde niet aan de voorwaarden, aangezien deze remedial teacher geen GZ-psycholoog, NIP Kinder- en Jeugdpsycholoog of NVO Orthopedagoog-Generalist gespecialiseerd in dyslexiezorg is. Bovendien is niet gebleken dat diagnostiek en behandeling volgens het protocol hebben plaatsgevonden. Aangezien niet aan de verzekeringsvoorwaarden wordt voldaan, bestaat geen aanspraak op dyslexiezorg ten laste van de zorgverzekering.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.4. De aanvullende ziektekostenverzekering biedt geen aanspraak op het gevraagde, zodat de bespreking van die verzekering achterwege kan blijven.

Telefonische toezegging

- 9.5. Verzoekster heeft gesteld dat haar echtgenoot op 21 juni 2010 telefonisch contact heeft gehad met een bij naam genoemde medewerker van de ziektekostenverzekeraar, bij welke gelegenheid aan hem (naar de commissie begrijpt) is medegedeeld dat tegemoet wordt gekomen aan de klacht zoals vervat in het ingestuurde klachtenformulier van 6 juni 2010. Verzoekster heeft dit aldus begrepen dat de kosten van dyslexiezorg over de jaren 2009 en 2010 voor 80 percent zouden worden vergoed. De ziektekostenverzekeraar betwist deze toezegging niet, maar wijst er op dat hierop bij brief van 24 juni 2010 door hem is teruggekomen. Ten aanzien hiervan overweegt de commissie het volgende.
- 9.6. In de procedure is door verzoekster voldoende aannemelijk gemaakt dat van de zijde van de ziektekostenverzekeraar, in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden, een telefonische toezegging is gedaan, inhoudende dat de onderhavige kosten op basis van 80 percent worden vergoed. Daarbij hecht de commissie belang aan het feit dat door verzoekster in het bijzonder is aangegeven wanneer en met wie zij heeft gesproken, en aan het feit dat de ziektekostenverzekeraar bij brief van 24 juni 2010 de telefonische toezegging heeft bevestigd en expliciet heeft verklaard hierop terug te komen. Verzoekster heeft aan deze telefonische toezegging het vertrouwen kunnen ontleen dat de door haar gedeclareerde kosten voor dyslexiezorg, gemaakt in 2009 en 2010, voor 80 percent zouden worden vergoed. Artikel 3:37 lid 5 BW bepaalt dat een intrekking van een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon eerder dan of gelijktijdig met de ingetrokken verklaring moet bereiken. Nu de ziektekostenverzekeraar een telefonische toezegging heeft gedaan, en hij hierop pas drie dagen later schriftelijk is teruggekomen, is gelet op artikel 3:37 lid 5 BW deze verklaring niet rechtsgeldig ingetrokken, en heeft de oorspronkelijke verklaring zijn werking behouden.
- 9.7. Gezien het voorgaande dient de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster 80 percent van de kosten van dyslexiezorg over de jaren 2009 en 2010 te vergoeden.

Conclusie

- 9.8. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe op de wijze zoals onder 9.7 is bepaald.

- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster dient te vergoeden een bedrag ad € 37,--.

Zeist, 9 november 2011,

Voorzitter