

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B vertegenwoordigd door E te F, tegen C te D
Zaak : Ziekenvervoer, zittend ziekenvervoer, solovervoer
Zaaknummer : 2010.01148
Zittingsdatum : 15 december 2010

1. Partijen

A te B hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door E te F,

Tegen

C te D hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De bestreden beslissing

Verzoekster komt op tegen de beslissingen van de ziektekostenverzekeraar van 8 en 24 maart 2010 de aanvraag voor zittend ziekenvervoer per solovervoer (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 ZorgVerzorgdpolis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Dit is tevens een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 16 april 2010 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissingen 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 4 augustus 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 (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 14 oktober 2010 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 19 oktober 2010 aan verzoekster gezonden.

- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 21 oktober 2010 schriftelijk medegedeeld mondeling gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 9 december 2010 telefonisch medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 19 oktober 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 19 november 2010 heeft het CVZ (zaaknummer 2010127695) 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 gebleken is van een medische reden voor individueel vervoer. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoekster is op 15 december 2010 in persoon gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft telefonisch aan de zitting deelgenomen. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.10. Bij brief van 18 januari 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 voorlopige advies. In reactie daarop heeft het CVZ bij brief van 19 januari 2011 de commissie medegedeeld dat het verslag geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopige advies als definitief kan worden beschouwd.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
- 4.1. Verzoekster stelt dat de behandelend kinder- en jeugdpsychiater bij haar de diagnose "PPD-NOS, subtype McDD" heeft gesteld.
- 4.2. Vanwege die aandoening is zij voor haar dagelijks transport naar en van het bijzonder onderwijs aangewezen op solovervoer. Solovervoer vormt een aanspraak op grond van de zorgverzekering. Haar ouders zijn niet in staat dit vervoer zelf met een particuliere auto te regelen. Om die reden dient de zorgverzekeraar dit vervoer voor haar te regelen.
- 4.3. Zij kan alleen dan optimaal van de dagbehandeling profiteren als niet allerlei stressverhogende situaties interfereren. Vervoer met een taxibusje voor meerdere personen is zo'n stressverhogende situatie. Als het groepsvervoer bestaat uit het vervoer van kinderen bij wie in een identieke vervoersbehoefte dient te worden voorzien, is dit wel mogelijk.
- 4.4. Haar zindelijkheidsproblematiek is een complicerende factor in een situatie van groepsvervoer. Bovendien speelt agressie haar soms parten.
- 4.5. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling het volgende aangevoerd. Het huidige vervoer werkt niet goed en leidt tot extra spanningen bij verzoekster. Dit heeft een negatieve invloed op haar behandeling. Naast het feit dat de taxiritten vanwege de beperkingen in het systeem slechts voor een periode van twee weken kunnen worden gegarandeerd, komt het regelmatig voor dat de taxi te laat of zelfs helemaal niet komt opdagen. De moeder van verzoekster heeft hierover een klacht ingediend bij de ver-

voerder. De vervoerder heeft zijn excuses aangeboden, maar het heeft niet geleid tot een verbetering van de dienstverlening.

- 4.6. De ziektekostenverzekeraar heeft in zijn brief van 14 oktober 2010 geschreven dat er “gezien de thuissituatie kennelijk geen tijd is om [naam verzoekster] zelf te vervoeren”. Tijd speelt weliswaar een rol in dit geheel, maar de beschikbare tijd wordt in ernstige mate beperkt, doordat het 7-jarige broertje van verzoekster eveneens een psychiatrische aandoening heeft (ADHD en PDD-NOS). De gezinssituatie doet een zwaar beroep op de ouders, in het bijzonder op de moeder.
In de onderhavige situatie zou meer naar de geest van de wet gekeken moeten worden in plaats van naar de tekst van de wet. De aanvraag dient niet alleen beoordeeld te worden op legitimiteit, maar ook op rechtvaardigheid.
Het niet vergoeden van het aangevraagde solovervoer leidt in de onderhavige situatie tot een onbillijkheid van overwegende aard. Dit te meer omdat de ziektekostenverzekeraar de moeder van verzoekster in week tien telefonisch heeft toegezegd dat een aanvraag voor solovervoer ten behoeve van verzoekster gehonoreerd zou worden.
- 4.7. Bij email van 21 december 2010 heeft verzoekster, zoals toegezegd tijdens de hoorzitting, de commissie een overzicht gestuurd van de taxiritten, waarbij het is misgegaan doordat de taxi niet of te laat kwam. Dit overzicht betreft de maanden september en oktober 2010. Voorts is ter zitting afgesproken dat de moeder van verzoekster haar stelling ten aanzien van de telefonische toezegging nader zou onderbouwen. De moeder van verzoekster weet echter de naam van degene met wie zij heeft gesproken niet meer. Zij heeft op 10 maart 2010 tweemaal gesproken met iemand van de Servicelijn Vervoer en éénmaal met de vervoerscentrale die het vervoer coördineert. Verzoekster merkt op dat het vervoer in overleg met de vervoerscentrale vanaf medio november door een andere vervoerder wordt verzorgd.
- 4.8. 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 solovervoer geen aanspraak is op grond van de Zorgverzekeringswet. Desalniettemin is bekeken of sprake is van een situatie waarin dit vervoer toch noodzakelijk is. Omdat verzoekster last heeft van stemmingswisselingen met verbale en fysieke agressie, is begeleiding voor verzoekster akkoord bevonden, zodat de veiligheid van de chauffeur niet in gedrang komt.
 - 5.2. De behandelend kinder- en jeugdpsychiater heeft in eerste instantie geoordeeld dat vervoer met begeleiding was aangewezen. In tweede instantie werd solovervoer aangevraagd waarbij is medegedeeld dat begeleiding niet noodzakelijk was. In deze tweede aanvraag is niet vermeld waarom in eerste instantie vervoer met begeleiding is aangevraagd en in tweede instantie solovervoer.
 - 5.3. De medisch adviseur stelt dat geen medische redenen bestaan om solovervoer toe te staan. Dat de ouders kennelijk geen tijd hebben om verzoekster zelf te vervoeren, is evenmin een reden voor solovervoer.
 - 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling het volgende aangevoerd. De ziektekostenverzekeraar is niet bekend met de vermeende telefonische toezegging en evenmin met de klachten over de vervoerder. Dit is ook niet eerder in

de procedure naar voren gebracht. Een en ander vormt aanleiding nog eens naar de zaak te kijken. Los daarvan is de ziektekostenverzekeraar van mening dat er geen indicatie is voor solovervoer.

- 5.5. Naar aanleiding van de informatie die verzoekster na de hoorzitting heeft overgelegd, heeft de ziektekostenverzekeraar de commissie op 13 januari 2011 medegedeeld dat de frase “dan komt het wel goed” niet kan worden gezien als een toezegging, indien deze al uitgesproken zou zijn door een medewerker. Uit de gespreksnotities blijkt niet van een toezegging.
Op 11 januari 2011 heeft een zorginkoper van de ziektekostenverzekeraar telefonisch contact gehad met de gemachtigde van verzoekster. Deze heeft desgevraagd medegedeeld dat zowel verzoekster als haar moeder – op een enkel incident na – tevreden zijn over de wijze waarop het vervoer thans wordt verzorgd door de nieuwe vervoerder.

- 5.6. 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 ten aanzien van de zorgverzekering bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of verzoekster aanspraak kan maken op solovervoer ten laste van de zorgverzekering.

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 zorg van door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverleners. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen B10 e.v. van de zorgverzekering.
Artikel B36 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op zittend ziekenvervoer bestaat.

Voor zover hier van belang, luidt artikel B36 als volgt:

“Welke zorg

U heeft recht op vergoeding van kosten van het openbaar vervoer in de laagste klasse, of op vergoeding van de kosten van een auto. Bij gebruik van een particuliere auto heeft u recht op een vergoeding van € 0,25 per kilometer. U heeft recht op vervoer met een ander vervoermiddel als vervoer per openbaar vervoer of per auto niet mogelijk is. Als begeleiding noodzakelijk is, of als het gaat om de begeleiding van een kind jonger dan 16 jaar, worden de kosten van het openbaar vervoer, het vervoer per auto of het vervoer met een ander vervoermiddel van de begeleider ook vergoed. In bijzondere gevallen kan [naam zorgverzekeraar] vergoeding van de kosten van het openbaar vervoer, het vervoer per auto of het vervoer met een ander vervoermiddel van twee begeleiders toestaan.

U heeft recht op vervoer als:

-- (...)

-- u een langdurige ziekte of aandoening hebt en voor de behandeling hiervan langdurig bent aangewezen op vervoer en het niet toestaan van vervoer of de vergoeding van de kosten voor u zal leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard. Ook in dit geval heeft u voorafgaande toestemming van [naam zorgverzekeraar] nodig.

(...)

Welke zorgaanbieder

Het vervoer wordt verleend door een vervoersbedrijf of een particulier (bijvoorbeeld een familielid of kennis). [naam zorgverzekeraar], heeft vervoersbedrijven gecontracteerd. Welke dat zijn, wordt vermeld bij het verlenen van toestemming. Bij een vervoersbedrijf dat geen overeenkomst heeft met [naam zorgverzekeraar], krijgt u € 0,85 vergoed per beladen kilometer. Bij vervoer door een particulier, krijgt u € 0,25 per kilometer.

Toestemming

U vraagt vooraf toestemming aan [naam zorgverzekeraar]. Belt u met de Servicelijn Vervoer, [telefoonnummer]. Of stuur het aanvraagformulier "zittend ziekenvervoer" op. Het aanvraagformulier kunt u downloaden van [www.\[naam ziektekostenverzekeraar\].nl](http://www.[naam ziektekostenverzekeraar].nl). [naam zorgverzekeraar] stelt vast of u toestemming krijgt. En voor welk soort vervoer (openbaar vervoer, eigen vervoer of vervoer met een ander vervoermiddel) u toestemming krijgt."

8.3. Artikel B36 van de zorgverzekering is volgens de artikelen B1 en B6 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. Zittend ziekenvervoer is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.14 Bzv.

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

9.1. Aangezien de doelmatigheidstoetsing is voorbehouden aan de ziektekostenverzekeraar, spitst het onderhavige geschil zich toe op de vraag of de ziektekostenverzekeraar in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat slechts aanspraak bestaat op vergoeding van zittend ziekenvervoer door middel van een taxi, niet zijnde solovervoer.

9.2. Uit de aanvraag voor de machtiging zittend ziekenvervoer, die vergezeld is gegaan van een schrijven van de systeemtherapeut en de behandelend kinderpsychiater van verzoekster, blijkt niet dat het voor verzoekster op grond van een medische reden niet mogelijk is onder begeleiding te reizen met een taxi. Evenmin is aannemelijk geworden dat deze vorm van vervoer in de situatie van verzoekster niet passend is of dat taxivervoer onder begeleiding geen adequate voorziening is. Derhalve moet de conclusie zijn dat de ziektekostenverzekeraar in redelijkheid tot zijn beslissing heeft kunnen komen.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 2 februari 2011,

Voorzitter