



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door mevrouw C te D, tegen
Avéro Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht en Achmea
Zorgverzekeringen N.V. te Zeist, vertegenwoordigd door Aevitae B.V. te
Alkmaar

Zaak : Hulpmiddelenzorg, Vocatex Plus beeldschermloep, doelmatigheid

Zaaknummer : 201402749

Zittingsdatum : 3 juni 2015

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

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door mevrouw C te D,
tegen

- 1) Avéro Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht, en
- 2) Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist,
hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van het Avéro Achmea Select Zorg Plan (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 FC 3 sterren 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. Slechtzind.nl heeft op 14 oktober 2013 namens verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op een Vocatex Plus beeldschermloep (hierna: de aanspraak). Bij e-mailbericht van 11 november 2013 en brieven van 11 december 2013, 28 januari 2014 en 10 april 2014 heeft de ziektekostenverzekeraar bij verzoekster om nadere informatie gevraagd. Bij brief van 10 juni 2014 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 e-mailbericht van 30 juli 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 9 februari 2015 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 23 maart 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 27 maart 2015 aan verzoekster gezonden.

- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 31 maart 2015 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord.
- 3.8. 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 toekomstende bevoegdheid, de onderhavige zaak in afwijking van het bepaalde in artikel 13, lid 5 onder a van bedoeld reglement enkelvoudig wordt afgedaan.
- 3.9. Bij brief van 27 maart 2015 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 24 april 2015 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2015038543) de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, toe te wijzen op de grond dat verzoekster redelijkerwijs is aangewezen op de Vocatex Plus beeldschermloep. Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.10. De ziektekostenverzekeraar heeft bij brief van 26 mei 2015 medegedeeld alsnog over te gaan tot vergoeding van de kosten van de Vocatex Plus beeldschermloep. Ook het betaalde entreegeld van € 37,- wordt door de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster vergoed. Een afschrift van deze brief is op 1 juni 2015 aan verzoekster gezonden, waarbij haar is gevraagd of hiermee het geschil is opgelost. Verzoekster heeft de commissie hierop verzocht de kwestie aan te houden totdat de vergoeding naar tevredenheid is afgewikkeld. De ziektekostenverzekeraar heeft op 14 juli 2015 telefonisch medegedeeld dat een machtiging is afgegeven voor de Vocatex Plus beeldschermloep, welke machtiging is overgenomen door de verzekeraar waarbij verzoekster met ingang van 1 januari 2015 is verzekerd. Het betaalde entreegeld is inmiddels aan verzoekster vergoed. Op 16 juli 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar deze mededeling schriftelijk bevestigd. Een afschrift van het betreffende e-mailbericht is ter kennisname aan verzoekster gezonden.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
- 4.1. De behandelend oogarts heeft op 8 oktober 2013 ten aanzien van de aanvraag van verzoekster voor de Vocatex Plus beeldschermloep verklaard: *"Gezien de leeftijd van 94 jaar is een readeasy wand met laptop geen optie voor haar. Ze zal dat niet meer kunnen aanleren. Bij de demo die ze op dit apparaat heeft uitgeprobeerd was haar hele gezicht opgeklaard + het feit dat dit beeldscherm niet stoort op haar gehoorapparaat (...)"*.
- 4.2. De algemeen directeur van Slechtiend.nl heeft op 11 februari 2014 aan de ziektekostenverzekeraar medegedeeld: *"Het is prettig te weten dat u aangeeft dat [verzoekster] wel voor vergoeding in aanmerking komt indien zij zou kunnen kiezen voor een hulpmiddel als de Optelec met meeleesfunctie (ClearView + Speech). U stelt dat zij dan zelf een groter scherm zou kunnen aanschaffen. U vraagt mij of dit een optie kan zijn en zo niet, waarom niet. Ik kan hier kort over zijn: dit is niet mogelijk. Er is contact geweest met Optelec en daar is gebleken dat uw voorstel technisch gezien onmogelijk is; de functies via de software zijn in het door Optelec bijgeleverde beeldscherm ingebracht en dus kan het scherm niet vervangen worden door een willekeurige andere monitor. Omdat naar mijn inzicht in het geval van de ernstige visuele beperkingen van [verzoekster] alléén de Vocatex Plus een adequate oplossing biedt, heb ik dan ook voor de Vocatex Plus een aanvraag ingediend. (...)"*
- 4.3. De door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde leverancier hulpmiddelen heeft op 25 maart 2014 het volgende verklaard: *"[Verzoekster] heeft veel handgeschreven teksten die ze wil lezen. Dit is niet mogelijk met een voorleesapparaat (deze leest alleen gedrukte tekst voor). Daarnaast is het voor mevrouw van groot belang dat het scherm zo groot is, omdat ze dan [in] een keer een grote hoeveelheid tekst kan zien en dus minder hoeft te schuiven met het leesplateau. Hoe kleiner het scherm hoe minder mevrouw ziet in een keer. Voor grotere stukken tekst is de voorleesfunctie uitermate geschikt en minder vermoeiend. Mevrouw is nog erg actief en woont*


zelfstandig. De kinderen wonen allemaal op een uur rijden afstand, dus [is het] van belang dat ze deze zelfstandigheid kan behouden. Met de Vocatex kan ze goed overweg en [dit] zou haar zelfstandigheid vergroten. De Optelec gesproken beeldschermloep (ClearView + Speech) die wij in ons assortiment hebben beschikt over een 24" scherm. Dit vindt mevrouw te klein. De mogelijkheid van voorleesapparaat (ClearReader+) gekoppeld aan een monitor biedt geen mogelijkheid om handgeschreven teksten te bekijken/voor te lezen. Beide apparaten komen niet overeen met de wensen van [verzoekster]".


- 4.4. Verzoekster is bekend met maculadegeneratie en heeft in dat kader bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op een Vocatex Plus beeldschermloep. De ziektekostenverzekeraar heeft verstrekking van dit hulpmiddel afgewezen, maar gaat in zijn afwijzing voorbij aan de zorgbehoefte van verzoekster. Het geboden alternatief van de ClearView + Speech is te complex, omdat verzoekster dit hulpmiddel niet zelfstandig kan bedienen en het bovendien een te kleine vergrotingsfactor heeft. Hierdoor kan verzoekster geen overzicht bewaren en moet zij het plateau voortdurend heen en weer schuiven. Dit zorgt ervoor dat verzoekster zich erg moet inspannen, en last krijgt van haar ogen. Zij heeft de Vocatex Plus nodig omdat haar zorgbehoefte voornamelijk bij het zien ligt. Zij is niet geholpen met de ClearReader+ die uitsluitend gedrukte tekst kan voorlezen. Foto's, afbeeldingen, opschriften op medicijnen, tubes, potjes, andere niet-platte voorwerpen en handgeschreven teksten zijn niet in een scanner te stoppen om te worden voorgelezen. Wil zij schrijven, dan legt verzoekster het papier op het plateau van de Vocatex Plus, en kan dan zien wat zij schrijft en waar zij is gebleven. Verzoekster wil haar contacten met de buitenwereld graag blijven behouden. Zij verstuurt en ontvangt jaarlijks ongeveer 100 tot 200 brieven, kaarten en pakjes. De Vocatex Plus is het enige apparaat waarmee verzoekster de resterende gezichtsscherpte nog optimaal kan benutten. De firma Slechtziend.nl heeft zich verdiept in haar situatie en heeft de markt verkend, maar heeft geen goedkoper alternatief kunnen vinden.
- 4.5. Verzoekster heeft kennis genomen van het gewijzigd standpunt van de ziektekostenverzekeraar, maar merkt op dat de afwikkeling niet rechtstreeks schijnt te verlopen tussen de ziektekostenverzekeraar en de leverancier, zodat nog geen sprake is van een oplossing van het geschil.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
- 5.1. De ziektekostenverzekeraar begrijpt dat verzoekster - gelet op haar privéomstandigheden - een voorkeur heeft voor verstrekking van de Vocatex Plus beeldschermloep. Uit de rapportages die beschikbaar zijn gesteld door de door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde hulpmiddelenleverancier blijkt dat verzoekster veel handgeschreven teksten wil lezen. Dit is niet mogelijk met een voorleesapparaat, omdat dit apparaat alleen gedrukte teksten voorleest. Daarnaast wil verzoekster graag een groot scherm, omdat ze dan in één keer een grote hoeveelheid tekst kan zien. De leverancier heeft een adequaat alternatief in de vorm van de ClearView + Speech en de ClearReader geboden, maar verzoekster bleef haar voorkeur uitspreken voor de Vocatex Plus beeldschermloep, omdat deze - als gezegd - handgeschreven teksten wel kan verwerken en een groter beeldscherm heeft.
- 5.2. De ziektekostenverzekeraar is, gelet op het bepaalde in de zorgverzekering en de daaraan ten grondslag liggende regelgeving, verplicht te toetsen of een hulpmiddel voor een verzekerde doelmatig en adequaat is. De ziektekostenverzekeraar heeft aanvankelijk het standpunt ingenomen dat Vocatex Plus beeldschermloep in het geval van verzoekster onnodig duur is. De ziektekostenverzekeraar heeft hierbij het grote gebruiksgemak van het hulpmiddel onderkend, maar aangetekend dat ook het geboden alternatief kan in haar situatie doelmatig en adequaat zou kunnen worden ingezet. Dat verzoekster in aanmerking komt voor verstrekking van een nieuw hulpmiddel, is niet in geschil.
- 5.3. Lopende de procedure heeft de ziektekostenverzekeraar evenwel verklaard alsnog over te gaan tot vergoeding van de Vocatex Plus beeldschermloep en van het door verzoekster betaalde entreegeld.


 6. De bevoegdheid van de commissie


-  6.1. Gelet op de artikelen 16 van de zorgverzekering en 7 van de aanvullende ziektekostenverzekering 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 de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.

 8. Beoordeling van het geschil

-  8.1. De commissie stelt vast dat door de ziektekostenverzekeraar een machtiging is afgegeven voor de Vocatex Plus beeldschermloep, welke machtiging is overgenomen door de verzekeraar van verzoekster waarbij zij met ingang van 1 januari 2015 is verzekerd. Ook het betaalde entreegeld is inmiddels door de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster vergoed. Hiermee is volledig aan het verzoek tegemoet gekomen, zodat tussen partijen thans geen geschil meer bestaat. De commissie begrijpt dat de verdere afwikkeling van een en ander voor verzoekster nog een punt van zorg is. Echter, de wijze waarop dit geschiedt wordt bepaald door de verzekeringsvoorwaarden van haar nieuwe verzekeraar en is mede afhankelijk van het antwoord op de vraag of deze verzekeraar wél een contract heeft afgesloten met de leverancier van het hulpmiddel. De ziektekostenverzekeraar staat hier buiten.

 9. Het bindend advies

-  9.1. De commissie stelt vast dat door de ziektekostenverzekeraar een machtiging is afgegeven voor de Vocatex Plus beeldschermloep, welke machtiging is overgenomen door de verzekeraar van verzoekster waarbij zij met ingang van 1 januari 2015 is verzekerd. Ook het betaalde entreegeld is inmiddels door de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster vergoed. Hiermee is volledig aan het verzoek tegemoet gekomen, zodat tussen partijen thans geen geschil meer bestaat.

 Zeist, 19 augustus 2015,

  A.I.M. van Mierlo