

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B vertegenwoordigd door E te F tegen C te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, laptop
Zaaknummer : 2011.00006
Zittingsdatum : 28 september 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 2010, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub t en 2.26 Rzv)

1. Partijen

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

tegen

C te D hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering ZorgVerzorgd (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Deze verzekering 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. Verzoeker heeft bij de zorgverzekeraar aanspraak gemaakt op een laptop, een draadloos toetsenbord, het besturingsprogramma Windows 7®, het pakket Microsoft Office® voor studenten, een antivirus-programma, en een oortelefoontje (hierna: de aanspraak). Bij brief van 22 november 2010 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanvraag voor de laptop is afgewezen.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 30 december 2010 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de zorgverzekeraar.
- 3.4. Bij brief van 21 april 2011 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de zorgverzekeraar 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 verzoeker het verschuldigde entreegeld ad € 37,-- voldaan, waarna de commissie de zorgverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.

- 3.6. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 22 juli 2011 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 26 juli 2011 aan verzoeker gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 28 juli 2011 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De zorgverzekeraar heeft op 20 september 2011 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 26 juli 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 30 augustus 2011 heeft het CVZ (zaaknummer 2011078753) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen op de grond dat verzoeker geen indicatie heeft voor een computer, waaronder tevens een laptop moet worden verstaan. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 7 september 2011 aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoeker en de zorgverzekeraar zijn op 28 september 2011 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.10. Bij brief van 4 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 6 oktober 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 verzoeker
- 4.1. Verzoeker heeft last van corticale blindheid. Daarnaast is hij motorisch beperkt. Hij is beperkt in al zijn extremiteiten, heeft dagelijks veel pijn, en is rolstoelgebonden. In september 2006 heeft verzoeker in verband met zijn handicaps een computer met toebehoren aangevraagd bij de zorgverzekeraar, welke aanvraag toen is gehonoreerd.
- 4.2. Op 18 november 2010 heeft de ergotherapeut, namens verzoeker, een aanvraag ingediend voor een laptop, een draadloos toetsenbord, het besturingsprogramma Windows 7®, het pakket Microsoft Office® voor studenten, een antivirus-programma, en een oortelefoontje. Verzoeker heeft sinds geruime tijd (medische) problemen met zijn enkel, daarom moet hij zijn been omhoog houden. Aangezien verzoeker volledig blind is, is hij voor zijn communicatie afhankelijk van hulpmiddelen met spraak. Verzoeker beschikt thans over een desktop computer met softwarematige aanpassingen. Omdat hij in zijn rolstoel niet goed bij het bureau kan komen, en hij nu bovendien niet goed en/of voor langere tijd – met zijn been omlaag – in zijn rolstoel kan zitten, wordt hij belemmerd in zijn communicatie. Een laptop met een los draadloos toetsenbord zou uitkomst bieden. Verzoeker kan dan de laptop opstarten en naast zich op de tafel zetten en het toetsenbord op zijn schoot houden. Zijn armen kunnen dan op de juiste manier worden ondersteund door kussens.

- 4.3. De zorgverzekeraar heeft de aanvraagde vernieuwing van de software reeds toegelend. De hardware is echter verouderd, waardoor de nieuwe software hier niet op kan draaien.
- 4.4. Verzoeker stelt dat hij vanwege zijn motorische en visuele handicaps aanspraak heeft op de gevraagde laptop. In artikel 2.26 Rzv is een aanspraak opgenomen voor een computer. Een computer kan zowel een desktop als een laptop zijn. De door de zorgverzekeraar gehanteerde afwijzigingsgrond, dat een laptop geen gelijkwaardige voorziening als een pc is, is dan ook niet correct. Ook de stelling dat een laptop algemeen gebruikelijk is, is niet houdbaar. Voor iemand met de beperkingen van verzoeker "is een computer niet algemeen gebruikelijk, maar noodzakelijk voor zijn communicatie".
- 4.5. In tegenstelling tot hetgeen de zorgverzekeraar stelt, is verzoeker voor zijn communicatie geheel of nagenoeg geheel aangewezen op zijn computer. Verzoeker is door zijn beperkingen in vrijwel alles afhankelijk; communiceren is het enige dat hij met behulp van de juiste hulpmiddelen nog zelfstandig kan. Aan verzoeker zijn verschillende hulpmiddelen verstrekt voor zijn communicatie. Deze hulpmiddelen hebben alle hun eigen doel. Zo heeft hij een daisyspeler voor het lezen van gesproken boeken en een memorecorder voor het maken van notities. Ook heeft verzoeker een aangepaste mobiele telefoon. Deze hulpmiddelen stellen hem echter niet in staat zijn post te lezen, informatie op te zoeken op het internet of telefoonnummers op te zoeken. Met een aangepaste computer wordt een en ander wel mogelijk. Doordat verzoeker thans niet beschikt over een voor hem toegankelijke computer worden hem zijn onafhankelijkheid en zelfstandigheid ontnomen.
- 4.6. De zorgverzekeraar stelt weliswaar een alternatief te bieden, maar vergeet bij de opsomming van hulpmiddelen te vermelden welke hulpmiddelen reeds zijn afgeschreven. Volgens verzoeker zijn de daisyspeler en de desktop computer reeds afgeschreven. De destijds verstrekte scanner werkt daarentegen nog prima en zal ook te gebruiken zijn met de laptop.
- 4.7. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat hij voor bijna alles afhankelijk is van anderen. Alleen communiceren kan hij nog zelfstandig. Verzoeker vraagt zich af hoe iemand, die in een rolstoel zit en zijn armen slechts beperkt kan gebruiken, schriftelijk kan communiceren. Verzoeker meent dat artikel 2.26 Rzv niet kan worden gesplitst. Het gaat in zijn geval om de onderdelen a en b. Dat hij ook andere hulpmiddelen gebruikt is niet van belang. Ten aanzien van onderdeel b vraagt verzoeker zich af of hij wel in aanmerking zou komen voor een schrijfmachine. Een computer is naar zijn mening aan te merken als een schrijfmachine en voor hem de enige manier om met de ziende wereld te communiceren. Een gewone schrijfmachine voldoet niet, omdat hij daarbij niet de mogelijkheid heeft hetgeen hij heeft getypt te controleren. Ook telefoneren is zelfstandig niet mogelijk, omdat het voor hem niet mogelijk is een telefoonnummer op te zoeken.
- 4.8. Verzoeker komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.
5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar
- 5.1. De zorgverzekeraar stelt dat een laptop, evenals een computer, inmiddels algemeen gebruikelijk is. In het verleden zijn computers verstrekt, omdat laptops in die tijd nog

niet algemeen gebruikelijk waren. De zorgverzekeraar heeft in 2006, gezien de overgang van de ziekenfonds/particuliere verzekering naar de zorgverzekering, de aanvragen voor computers soepeler beoordeeld. Het feit dat in het verleden een aanvraag is toegekend, betekent niet dat de zorgverzekeraar op grond daarvan gehouden is wederom tot vergoeding over te gaan.

- 5.2. Verzoeker is voor zijn communicatie niet (nagenoeg) volledig afhankelijk van een computer. De aangevraagde laptop zal, zo blijkt uit de informatie van de ergotherapeut, worden gebruikt voor schriftelijke communicatie. Indien een verzekerde echter in staat is mondeling en schriftelijk met anderen te communiceren en te corresponderen met behulp van een elektronische typemachine, bestaat geen aanspraak op verstrekking van een computer. De zorgverzekeraar is daarom van mening dat kan worden volstaan met verstrekking van een elektronische typemachine.
- 5.3. Verzoeker beschikt over een daisypeler en een memorecorder. Voor zijn communicatie en/of informatie is verzoeker niet geheel of nagenoeg geheel aangewezen op een computer. Ware dit wel het geval geweest, dan zou de gevraagde computer geen standaard computer zijn, maar een computer die speciaal gemaakt is en afgestemd is op de handicap. Dat is bij de gevraagde laptop zeer zeker niet het geval.
- 5.4. Ter zitting is door de zorgverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat artikel 2.26 Rzv niet kan worden gesplitst. Deze bepaling omvat alle vormen van communicatie, dus ook de mondelinge. Bovendien is verzoeker kennelijk nog in staat om te typen. Hij kan zodoende gebruik maken van een schrijfmachine. In tegenstelling tot hetgeen verzoeker stelt kan een computer niet worden aangemerkt als schrijfmachine. In 2006 is wel een computer aan verzoeker verstrekt. Die aanvraag is destijds fout beoordeeld. Indien verzoeker zelf een vervangende computer aanschafft, zal de ziektekostenverzekeraar de aanpassingen, zoals toegezegd, verstrekken. De ziektekostenverzekeraar benadrukt dat er meer vormen van communicatie zijn. Niet alles hoeft schriftelijk te gebeuren.
- 5.5. De zorgverzekeraar 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 bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of verzoeker aanspraak heeft op verstrekking van een laptop 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 gecontracteerde zorg van door de zorgverzekeraar gecontracteerde

zorgverleners. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen B10 e.v. van de zorgverzekering.

Artikel B19 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelen bestaat. Dit artikel luidt, voor zover hier van belang:

*“U heeft recht op functionerende hulpmiddelen die de minister van VWS in het verzekeringspakket heeft opgenomen. Welke hulpmiddelen dat zijn, is te vinden in de Regeling zorgverzekering. In het Verzekeringsreglement heeft [naam zorgverzekeraar] nadere voorwaarden gesteld aan het verkrijgen van deze hulpmiddelen. Sommige groepen van hulpmiddelen zijn in de Regeling zorgverzekering functiegericht omschreven. Dat betekent dat de zorgverzekeraar zelf in het Verzekeringsreglement kan bepalen welke hulpmiddelen daar onder vallen. Wilt u een hulpmiddel dat behoort tot de groep van functiegericht omschreven hulpmiddelen maar is dit hulpmiddel niet in het Verzekeringsreglement opgenomen? Dient u dan een aanvraag in bij [naam zorgverzekeraar]. [Naam zorgverzekeraar] zal dan uw aanvraag beoordelen. In de Regeling zorgverzekering zijn ook de indicatiecriteria opgenomen waaraan u moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op het hulpmiddel.
(...)”*

- 8.3. In het Verzekeringsreglement van de zorgverzekeraar is, voor zover hier van belang, opgenomen:

*“Voorwaarden die gelden als u naar een gecontracteerde zorgaanbieder gaat:
Computers met bijbehorende apparatuur ... Eigendom (...)”*

- 8.4. Artikel B19 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).

- 8.5. 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. Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv. De aanspraak op computers met bijbehorende apparatuur is verder uitgewerkt in de artikelen 2.6 sub t en 2.26 Rzv. Artikel 2.26 Rzv luidt, voor zover hier van belang:

“Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onderdeel t, omvatten:

- a. computers met bijbehorende apparatuur voor lichamelijk gehandicapten, indien de lichamelijk gehandicapte voor informatie en communicatie of bediening van huishoudelijke hulpmiddelen geheel of nagenoeg geheel op deze middelen is aangewezen. (...)”*

- 8.6. 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. Niet in geschil is dat een laptop is te beschouwen als een computer als bedoeld in de voorwaarden van de zorgverzekering en de hieraan ten grondslag liggende regelgeving, en dat deze zodoende een verzekerde prestatie vormt onder de zorgverzekering. Hetgeen partijen verdeeld houdt, is de vraag of verzoeker een (verzekerings)indicatie voor een computer heeft.

- 9.2. Gelet op artikel 2.26 Rzv bestaat aanspraak op een computer met toebehoren voor lichamelijk gehandicapten, indien de lichamelijk gehandicapte voor informatie en communicatie of bediening van huishoudelijke hulpmiddelen geheel of nagenoeg geheel op deze middelen is aangewezen.
- 9.3. Niet gebleken is dat verzoeker vanwege zijn motorische handicaps geheel of nagenoeg geheel op een computer met toebehoren is aangewezen. Uit de door hem overgelegde informatie volgt dat verzoeker zijn rechterarm nog kan gebruiken. De visuele handicap van verzoeker leidt niet tot een aanspraak, aangezien voor visueel gehandicapten goedkopere adequate communicatiemiddelen voorhanden zijn. Communicatie kan niet alleen schriftelijk maar ook mondeling plaatsvinden. Verzoeker is daartoe nog zelfstandig in staat. Mede gelet op het advies van het CVZ van 30 augustus 2011 voldoet verzoeker niet aan de voorwaarden als gesteld in artikel 2.26 Rzv.

Conclusie

- 9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.
10. Het bindend advies
- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 12 oktober 2011,

Voorzitter