

Bindend advies

Partijen	: A te B vs. C te D
Zaak	: Hulpmiddelenzorg, vervanging hulphond
Zaaknummer	: 2007.02439
Zittingsdatum	: 9 juli 2008

BINDEND ADVIES

Zaak: 2007.02439 (Hulpmiddelenzorg. vervanging hulphond)

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter), mr. J.H.A. Teulings en mr. drs. P.J.J. Vonk)

(Voorwaarden zorgverzekering 2006, art. 10 Zvw, 2.9 Bzv, 2.6 en 2.34 Rzv)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen verzoeker,

tegen

C te D, hierna te noemen de zorgverzekeraar.

2. De bestreden beslissing

Verzoeker komt op tegen het besluit van de zorgverzekeraar van 11 december 2006 de aanvraag tot verstrekking van een (vervangende) hulphond af te wijzen.

3. Ontstaan en verloop van het geding

- 3.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Zorgverzekering (hierna: de zorgverzekering). Dit is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 BW en betreft een zorgverzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Tevens was verzoeker aanvullend verzekerd bij de zorgverzekeraar.
- 3.2. Verzoeker heeft een cochleair implantaat (verder: CI) en kampt met tinnitus. Ook is verzoeker in het verleden geopereerd aan zijn rug, waarbij zijn ruggenwervels zijn vastgezet. Verzoeker heeft vanwege deze problemen reeds een hulphond, maar deze dient wegens ouderdom te worden vervangen. In dit kader heeft verzoeker in oktober 2006 bij de zorgverzekeraar aanspraak gemaakt op verstrekking van een vervangende hulphond. Bij brief van 11 december 2006 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker meegedeeld dat zijn aanspraak is afgewezen.
- 3.3. Verzoeker heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 1 maart 2007 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker meegedeeld zijn besluit te handhaven.
- 3.4. Bij brief van 28 oktober 2007 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 € 37,00 voldaan, waarna de commissie de zorgverzekeraar de moge-

lijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren.

- 3.6. De zorgverzekeraar heeft daarvan gebruik gemaakt en heeft de commissie bij brief van 14 maart 2008 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 13 mei 2008 naar verzoeker gezonden.
- 3.7. Bij brief van 13 mei 2008 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (verder: CVZ) verzocht om advies, conform artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 10 juni 2008 heeft het CVZ bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd verder aan te raden nader onderzoek te laten verrichten naar de indicatie voor een hulphond van verzoeker. Een afschrift van het CVZ-advies is op 18 juni 2008 aan partijen gezonden.
- 3.8. Verzoeker en de zorgverzekeraar zijn op 9 juli 2008 gehoord, waarbij de zorgverzekeraar telefonisch aan de hoorzitting heeft deelgenomen. De belangen van verzoeker zijn bij die gelegenheid verwoord door zijn echtgenote vanwege de gehoorhandicap van verzoeker. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.9. Tijdens de hoorzitting heeft verzoeker aanvullende informatie overgelegd. In vervolg op de hoorzitting is de zorgverzekeraar in de gelegenheid gesteld op deze informatie te reageren. Tevens is de zorgverzekeraar verzocht nader onderzoek te verrichten naar de bestaande behoefte aan zorgondersteuning van verzoeker. Bij brief van 22 augustus 2008 heeft de commissie de inhoudelijke reactie van de zorgverzekeraar naar aanleiding van het voorgaande ontvangen. Een afschrift hiervan is op 22 augustus 2008 aan verzoeker gezonden. Verzoeker heeft hierop bij brief van 2 september 2008 gereageerd. Een afschrift van laatstgenoemde brief is op 8 september 2008 aan de zorgverzekeraar gezonden.
- 3.10. Bij brief van 15 september 2008 heeft de commissie het CVZ een afschrift van het verslag van de hoorzitting, alsmede van de nadien ontvangen documenten, gezonden met het verzoek mede te delen of zulks aanleiding geeft tot aanpassing van het voorlopige advies. In reactie daarop heeft het CVZ de commissie meegedeeld dat een en ander geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopige advies als definitief kan worden beschouwd.

4. Het standpunt van verzoeker

- 4.1. Verzoeker stelt dat zijn hulphond, die inmiddels wegens ouderdom is gepensioneerd, vervangen moet worden. Hij is van mening dat de taken van een hulphond, in tegenstelling tot hetgeen de zorgverzekeraar stelt, niet op een andere, goedkopere manier kunnen worden overgenomen. De hulpmiddelen die verzoeker reeds gebruikt, zoals een gehoorapparaat en lichtflitssignalen, werken allemaal niet (meer) afdoende. De hulphond zorgt volgens verzoeker voor veiligheid en is een enorme hulp bij de dagelijks terugkerende activiteiten. Zo kan de hulphond hem bijvoorbeeld waarschuwen voor sirenes tijdens het autorijden en voor achterop komend verkeer. Ook kan de hulphond verzoeker erop attenderen dat de deurbel gaat, dat de magnetron, de waskoker of de wasdroger zijn aandacht nodig hebben of dat het brandalarm afgaat. In verband met de rugklachten van verzoeker is de hulphond ook een goede hulp bij het aangeven van zaken die op de grond liggen, zoals de post of gevallen sleutels.

- 4.2. Verder geeft verzoeker aan dat hij een cochleair implantaat heeft. In tegenstelling tot hetgeen de zorgverzekeraar stelt, kan verzoeker echter maar zeer beperkt horen met behulp van dit implantaat. Hij kan slechts geluiden horen en geen spraak. Hij kan niet vaststellen waar geluid vandaan komt.
- 4.3. Voorts haalt de hulphond verzoeker uit zijn sociaal isolement. Door de hulphond is hij meer op de maatschappij gericht en stapt hij makkelijker ergens naar binnen en is hij minder eenzaam.
- 4.4. Voorst verklaart verzoeker (nog) geen professionele zorgondersteuning te ontvangen. Sinds de pensionering van de hulphond ontvangt verzoeker, in afwachting van de verstrekking van een vervangende hulphond, ondersteuning van zijn echtgenote. Gezien haar leeftijd kan zij deze mantelzorg niet blijven volhouden en moet bij afwezigheid van een hulphond wel hulp van derden worden gevraagd.
- 4.5. De Stichting Hulphond stelt, namens verzoeker, dat in 2006, bij de invoering van de Zvw, afspraken zijn gemaakt met het CVZ, inhoudende dat indien een hulphond moet worden vervangen, een praktische indicatie vanuit de hulphondenschool zou volstaan. Bij verzoeker is sprake van een gelijkblijvende hulpvraag en daarom is het niet meer dan redelijk dat een hulphond wordt toegekend. Verzoeker is immers al jaren gewend met een hulphond te werken.
- 4.6. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat uit de tussen de zorgverzekeraar en de zorgaanbieder van hulphonden gesloten zorgovereenkomst 2006-2007 blijkt dat in geval van vervanging van de hulphond een verzekerde in aanmerking komt voor een (verkorte) herindicatie. Verzoeker stelt te beschikken over zowel een medische als een praktische indicatie voor een hulphond.
- 4.7. Verzoeker komt tot de conclusie dat zijn verzoek dient te worden toegewezen.
5. Het standpunt van de zorgverzekeraar
- 5.1. De zorgverzekeraar stelt dat na nader onderzoek is gebleken dat verzoeker beperktere hoormogelijkheden heeft dan normaal gesproken verwacht mag worden indien gebruik wordt gemaakt van een CI. Verzoeker komt echter niet in aanmerking voor verstrekking van een hulphond, omdat de taken die verzoeker ziet weggelegd voor zijn hulphond op een goedkopere wijze zijn op te lossen. De zorgverzekeraar noemt onder andere het installeren van een postopvangzak voor de post, lichtflitsystemen voor de deurbel, het gebruik van een trilwekker en eventueel een tinnitusmaskeerder.
- 5.2. Ter zitting is door de zorgverzekeraar ter aanvulling - en in reactie op hetgeen door verzoeker ter zitting is ingebracht, zoals verwoord in overweging 4.5 - aangevoerd dat tegenwoordig een strikter beleid wordt gehanteerd ten gevolge waarvan een aanvraag tot vervanging van een hulphond wordt getoetst alsof het een eerste aanvraag betreft.
- 5.3. De zorgverzekeraar komt tot de conclusie dat de aanvraag van verzoeker terecht is afgewezen.
6. De bevoegdheid van de commissie

Voor zover het onderhavige geschil betrekking heeft op de zorgverzekering, is de commissie bevoegd daarvan kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen. De commissie is daarentegen niet bevoegd ten aanzien van de aanvullende verzekering.

7 De beoordeling van het geschil

7.1. Het betreft hier een naturapolis, zodat de verzekerde in beginsel is aangewezen op gecontracteerde zorg van door de zorgverzekeraar gecontracteerde zorgverleners en leveranciers. De aanspraak op hulpmiddelenzorg is geregeld in artikel 30 van de zorgverzekering. Dit artikel verwijst wat betreft de aanspraak op hulpmiddelenzorg naar de Regeling zorgverzekering (Rzv) en naar het Reglement Hulpmiddelen van de zorgverzekeraar.

7.2. Het Reglement Hulpmiddelen bepaalt vervolgens, voor zover hier van belang, dat dit reglement een uitwerking is van de Rzv. Artikel 4.32 van het Reglement Hulpmiddelen geeft nadere voorwaarden voor de verstrekking van een geleidehond, waaronder een hulphond valt.

7.3. Volgens artikel 2.10 van de zorgverzekering zijn de Zvw en het Besluit zorgverzekering (Bzv) leidend voor de inhoud van de zorgverzekering.

7.4. 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. Hulpmiddelenzorg is conform artikel 11 lid 3 Zvw, naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv, en uitgewerkt in artikel 2.6 Rzv. De aanspraak op hulphonden is geregeld in de artikelen 2.6 lid 1 sub ft en 2.34 lid 1 sub b Rzv. Laatstgenoemd artikel bepaalt, voor zover hier van belang:

"Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, eerste lid, onderdeel ft, omvatten:

a. (. . .)

b. hulphonden die een substantiële bijdrage leveren aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van een verzekerde die volledig doof is of die als gevolg van blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen is op hulp bij die mobiliteit of bij algemene huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor zijn zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert. "

7.5. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de in de polis opgenomen regeling strookt met de toepasselijke regelgeving.

7.6. Het onderhavige geschil spitst zich toe op de vraag of bij verzoeker sprake is van een indicatie op grond waarvan hij aanspraak kan maken op verstrekking van een hulphond.

7.7. Vaststaat dat verzoeker gehoorproblemen heeft en aan zijn rug is geopereerd. Door verzoeker is gesteld dat hij in 1992 plotsdoof is geworden en thans een restgehoor heeft van 4%. Door de zorgverzekeraar is dit niet weersproken. Verzoeker heeft in 1999, op grond van de Regeling subsidies AWBZ en Ziekenfondswet, een hulphond verstrekt gekregen. In de procedure is niet gebleken dat de destijds geldende regelgeving ten opzichte van de huidige regelgeving in materiële

zin is gewijzigd.

Hoewel bij verzoeker na de verstrekking van de hulphond op 16 november 2000 een CI is geplaatst, heeft deze kennelijk niet tot zodanige verbetering geleid dat daarmee de bestaande indicatie voor de hulphond is komen te vervallen. Bovendien is niet gebleken dat verzoeker van het eventuele vervallen van de indicatie een mededeling heeft ontvangen. Voorts is voldoende aannemelijk geworden dat de huidige hulpmiddelen die verzoeker gebruikt, zoals bijvoorbeeld lichtflitssignalen, niet (meer) adequaat zijn. In de procedure is niet, dan wel onvoldoende, door de zorgverzekeraar aannemelijk gemaakt dat de hulphond voor verzoeker geen adequate en doelmatige voorziening (meer) is, waarbij het volgende van belang is.

- 7.8. De zorgverzekeraar is na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld nog nader onderzoek (te laten) doen naar de bestaande behoefte aan zorgondersteuning van verzoeker. Uit de brief van de zorgverzekeraar van 22 augustus 2008 blijkt niet dat na de hoorzitting een dergelijk onderzoek heeft plaatsgevonden. De zorgverzekeraar volstaat in die brief met het herhalen van zijn standpunt dat er alternatieve, goedkopere en toch adequate oplossingen voor handen zijn. Voorts heeft de zorgverzekeraar gesteld dat niet vaststaat dat met de inzet van een hulphond verzoekers beroep op zorgondersteuning (aanzienlijk) wordt verminderd.
- 7.9. De zorgverzekeraar heeft niet uiteengezet waarom indertijd tot de conclusie is gekomen dat door terbeschikking van de - inmiddels gepensioneerde - hulphond verzoekers zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert, terwijl de zorgverzekeraar thans tot een volledig tegenovergesteld oordeel komt en hij niet aannemelijk heeft gemaakt dat verzoekers zorgbehoefte is gewijzigd c.q. vermindert. Aangezien de zorgverzekeraar in de zorgovereenkomsten heeft geregeld dat in geval van vervanging van de hulphond een verzekerde in aanmerking komt voor een (verkorte) herindicatie, ligt het in de rede dat bij een afwijzende beslissing, zoals hier aan de orde op de zorgverzekeraar een verzwaarde motiveringsplicht rust, waaraan door de zorgverzekeraar in dit geval niet is voldaan.
- 7.10. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.
8. Het bindend advies
- 8.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 8.2. De commissie bepaalt dat de zorgverzekeraar aan verzoeker dient te vergoeden een bedrag ad € 37,00.

Zeist, 1 oktober 2008,

Voorzitter