

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen C en E beide te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, vervanging hoortoestel
Zaaknummer : 2009.02473
Zittingsdatum : 7 juli 2010

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, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub g en 2.14 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2008)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

1) C en

2) E beide te D,

hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De bestreden beslissing

Verzoekster heeft de rechtsvoorganger van de ziektekostenverzekeraar verzocht om verstrekking van een hoortoestel ter vervanging van ander hoortoestel (hierna: de aanspraak), welke aanspraak bij beslissing van 24 november 2008 is afgewezen.

3. Ontstaan en verloop van het geding

- 3.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de rechtsvoorganger van ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van het [naam rechtsvoorganger ziektekostenverzekeraar] Zorgplan (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzoekster bij de rechtsvoorganger van de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering ExtraVerzorgd 2 (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering) afgesloten. De aanvullende ziektekostenverzekering biedt geen dekking voor het gevraagde en blijft daarom verder onbesproken. Alle genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 17 maart 2009 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn standpunt 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 6 januari 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 stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 20 april 2010 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 22 april 2010 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 28 mei 2010 schriftelijk medegedeeld mondeling te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 22 april 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 25 mei 2010 heeft het CVZ (zaaknummer 2010057159) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen omdat het verlies van het hulpmiddel is te wijten aan het niet afgesloten opbergen van het hoortoestel en het achterwege laten van nadere voorzorgsmaatregelen, zodat sprake is van toerekenbare onachtzaamheid waardoor zij redelijkerwijs niet is aangewezen op een nieuw hoortoestel. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 16 juni 2010 aan partijen gezonden.
- 3.9. Bij fax van 5 juli 2010 heeft verzoekster de commissie een aanvullende reactie doen toekomen en tevens alsnog afgezien van de mogelijkheid gehoord te worden. Een afschrift hiervan is op 6 juli 2010 aan de ziektekostenverzekeraar gezonden. Bij fax van 6 juli 2010 heeft de ziektekostenverzekeraar gereageerd op eerdergenoemde fax van verzoekster. Een afschrift hiervan is op 7 juli 2010 aan verzoekster gezonden. Voorts heeft de ziektekostenverzekeraar op 6 juli 2010 telefonisch medegedeeld niet te willen worden gehoord.
- 3.10. Bij brief van 7 juli 2010 heeft de commissie het CVZ een afschrift van de onder 3.9 genoemde stukken gezonden met het verzoek mede te delen of het verslag aanleiding geeft tot aanpassing van het voorlopige advies. In reactie daarop heeft het CVZ 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 zij tijdens het verrichten van werkzaamheden in de tuin haar hoortoestel ter bescherming met een zakdoek heeft afgedekt en in een niet afgesloten broekzak heeft gedaan. Later constateerde zij dat zij het toestel – ondanks de voorzorgsmaatregelen – heeft verloren. De ziektekostenverzekeraar weigert vergoeding op de grond dat zij niet voldoende zorgvuldigheid heeft betracht. De wijze waarop zij het hoortoestel heeft opgeborgen is echter wel zorgvuldig te noemen, zodat het verlies haar niet kan worden aangerekend.
- 4.2. Verder stelt verzoekster dat nu achteraf invulling wordt gegeven aan de in de polisvoorwaarden omschreven zorgplicht. Aangezien de ziektekostenverzekeraar daarover nu zo stelt een standpunt in kan nemen, vraagt zij zich af waarom in de verzekeringsvoorwaarden de zorgplicht niet beter was geconcretiseerd. Was vooraf bekend geweest dat het hoortoestel altijd ‘achter slot en grendel’ opgeborgen had dienen te worden, dan was uiteraard voor een andere methode gekozen. Bij gebrek van

die wetenschap is nu naar eer en geweten gehandeld.

- 4.3. 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 verzoekster onzorgvuldig heeft gehandeld door het hoortoestel in haar broekzak te bewaren. Een hoortoestel in een broekzak staat bloot aan fysieke druk en beweging, waardoor het risico van verlies ontstaat. Hoortoestellen worden geacht opgeborgen te worden in het bijgeleverde doosje. Een vaste plek om het doosje neer te zetten lijkt hiervoor aangewezen.
- 5.2. Verder stelt de ziektekostenverzekeraar dat het ondoenlijk is voor elke mogelijke situatie een concrete regel in de verzekeringsvoorwaarden op te nemen. Dit kan van een verzekeraar niet worden verwacht, maar biedt bovendien geen ruimte voor een verzekerde om aan te tonen dat wel de redelijkerwijs normaal te achten voorzorgsmaatregelen zijn getroffen in de concrete situatie.
- 5.3. 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 bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar gehouden is verzoekster een vervangend hoortoestel te verstrekken, 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 ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverleners. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen B10 tot en met B36 van de zorgverzekering. Artikel B19 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

“U heeft recht op hulpmiddelen en verbandmiddelen die de minister van VWS in het verzekeringspakket heeft opgenomen. Welke hulp- en verbandmiddelen dat zijn, is te vinden in de Regeling zorgverzekering. In het Verzekeringsreglement staat in welke gevallen u het hulp- of verbandmiddel in eigendom of in bruikleen van [de ziektekostenverzekeraar] kunt krijgen. In de Regeling zorgverzekering zijn ook de indicatiecriteria opgenomen waaraan u moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op het hulp- of verbandmiddel. (...) Voor sommige hulpmiddelen geldt een wettelijke eigen bijdrage of maximale vergoeding. (...)”

Als u het hulpmiddel met opzet beschadigt of als schade is ontstaan omdat door uw schuld niet goed voor het hulpmiddel is gezorgd, heeft u geen recht op vervanging, correctie of herstel van het hulpmiddel door [naam rechtsvoorganger ziektekostenverzekeraar]. (...)"

- 8.3. 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).
- 8.4. 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 naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv. De aanspraak op gehoorhulpmiddelen is verder uitgewerkt in de artikelen 2.6 sub g en 2.14 Rzv.
- 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. Hulpmiddelen als het onderhavige dienen – wanneer zij niet in gebruik zijn bij gebruiker – op een zorgvuldige wijze te worden opgeborgen, op een wijze dat de kans op beschadiging of verlies van het hulpmiddel zo klein als redelijkerwijs mogelijk is. Vaststaat dat de broekzak waarin het toestel was gestopt open was, en dat verzoekster in de tuin aan het werk was. Bij het tuinieren dient men doorgaans veelvuldig te bukken of anderszins te bewegen, zodat verzoekster erop bedacht diende te zijn dat zij het toestel kon verliezen. Niet aannemelijk is geworden dat er geen andere wijze van opbergen van het hulpmiddel voorhanden was. Derhalve moet worden geoordeeld dat verzoekster niet op adequate wijze voor het hoortoestel heeft gezorgd, zodat zij geen aanspraak kan maken op vervanging daarvan, ten laste van de zorgverzekering. Eerst wanneer zij recht zou hebben op een nieuw toestel – namelijk na verloop van de normale gebruiksduur – kan verzoekster aanspraak maken op verstrekking van een nieuw toestel.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 21 juli 2010,

Voorzitter