

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, tegen C en D beide te E
Zaak : Hulpmiddelenzorg, huurkosten lymfepress, manchet, ziektekostenverzekeraar is lopende de procedure volledig tegemoet gekomen
Zaaknummer : 2013.00718
Zittingsdatum : 11 september 2013

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter), mr. H.P.Ch. van Dijk en mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2012, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2012)

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

1) C en

2) D beide te E,

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 de verzekering ZorgZó (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 ExtraVerzorgd 4 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. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van een lymfepress en de bijbehorende manchet (hierna: de aanspraak). Bij brief van 17 september 2012 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 brief van 12 november 2012 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 6 mei 2013 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 stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 4 juli 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. De ziektekostenverzekeraar heeft besloten de huurkosten van de lymfepress en de kosten van de manchet alsnog aan verzoekster te vergoeden. Ook het door verzoekster aan de commissie betaalde entreegeld van € 37,-- wordt vergoed.
- 3.7. Een afschrift van voornoemde brief is op 8 juli 2013 aan verzoekster gezonden, waarbij de commissie haar heeft gevraagd of het geschil hiermee is opgelost.
- 3.8. Verzoekster heeft de commissie bij brief van 29 juli 2013 medegedeeld dat het geschil niet is opgelost en dat zij antwoord wenst te ontvangen op de door haar gestelde vragen. De commissie heeft de ziektekostenverzekeraar bij brief van 8 augustus 2013 ervan op de hoogte gesteld dat verzoekster de procedure wenst voort te zetten.
- 3.9. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 9 augustus 2013 schriftelijk medegedeeld niet gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 26 augustus 2013 schriftelijk medegedeeld evenmin te willen worden gehoord.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
 - 4.1. Nadat de ziektekostenverzekeraar de aanvraag voor een lymfepress had afgewezen, heeft verzoekster voor eigen kosten een lymfepress gehuurd. De daarbij benodigde manchet heeft zij in eigendom aangeschaft. Deze kosten heeft zij gevorderd van de ziektekostenverzekeraar.
 - 4.2. Lopende de procedure heeft de ziektekostenverzekeraar besloten voornoemde kosten alsnog te vergoeden. Bij brief van 29 juli 2013 heeft verzoekster haar verzoek gewijzigd en verzoekt zij de commissie uitspraak te doen over de volgende punten:
 1. Had het onderzoek en het contact met mijn specialist dat nu in januari 2012 startte, niet bij eerste aanvraag moeten plaatsvinden, namelijk in juli/augustus 2012?
 2. Had op grond van de verplichting van de ziektekostenverzekeraar tot het verlenen van adequate zorg mij niet eerder de gelegenheid moeten worden gegeven om de lymfepress uit te proberen?
 3. Bij de afwijzende beslissingen zijn redenen vermeld die misschien wel gelden voor andere verzekerden, maar die niet van toepassing zijn.
 - a. Mag de ziektekostenverzekeraar zijn afwijzing baseren op redenen die niet gelden voor de aanvraag van de betreffende verzekerde?
 - b. Hoeft een ziektekostenverzekeraar geen contact op te nemen met de betreffende patiënt of de behandelend arts om een juiste afweging te maken?
 - c. Kan de ziektekostenverzekeraar zich in deze situatie beperken tot het aanbieden van excuses of is er een grond voor berisping gezien de falende procedure die tot zekere gezondheidsschade heeft geleid?
 - 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 heeft verzoekster bij brief van 4 juli 2013 medegedeeld dat hij, na bestudering van het dossier, heeft besloten de huurkosten van de lymfepress en de manchet alsnog te vergoeden. Daarnaast zal het betaalde entreegeld van € 37,-- aan verzoekster worden betaald. Voorts biedt de ziektekostenverzekeraar verzoekster zijn excuses aan voor de gang van zaken, met name voor het feit dat de uiteindelijke beslissing zo lang op zich heeft laten wachten.

5.2. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. Gelet op artikel A17 van de algemene voorwaarden van de zorgverzekering en 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 de beantwoording van de door verzoekster bij brief van 29 juli 2013 gestelde vragen.

8. Beoordeling van het geschil

8.1. Met de toezegging van de ziektekostenverzekeraar van 4 juli 2013 dat deze de huurkosten van de lymfepress en de kosten van de bijbehorende manchet alsnog aan verzoekster zal vergoeden, is volledig tegemoet gekomen aan het in eerste instantie aan de commissie voorgelegde geschil zodat verzoekster geen belang meer heeft bij de verdere behandeling van haar zaak en evenmin bij de beantwoording van de door haar bij brief van 29 juli 2013 gestelde vragen van algemene aard. De onderhavige procedure is niet bestemd voor de beantwoording van dergelijke vragen, doch voor het beslechten van geschillen tussen een zorgverzekeraar en een verzekerde ten aanzien van medische verstrekkingen of vergoedingen. Evenmin behoort het tot de bevoegdheid van de commissie om een zorgverzekeraar te berispen.

8.2. Dat verzoekster, naast de huurkosten van de lymfepress en de kosten van de bijbehorende manchet die ingevolge de toezegging van de ziektekostenverzekeraar alsnog aan haar zullen worden vergoed, nog andere schade heeft geleden is op geen enkele wijze onderbouwd en derhalve niet aannemelijk geworden. Dit onderdeel van het verzoek wordt derhalve afgewezen.

Conclusie

8.3. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek – zoals dat thans voorligt – dient te worden afgewezen.

8.4. Aangezien de ziektekostenverzekeraar reeds heeft toegezegd het betaalde entreegeld aan verzoekster te vergoeden, hoeft hierover niets te worden opgenomen in dit bindend advies.

9. Het bindend advies

9.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 25 september 2013,

Voorzitter