



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door mevrouw C te B, tegen D te E
Zaak : Hulpmiddelenzorg, signaalhond bij slechthorendheid
Zaaknummer : 201302383
Zittingsdatum : 14 mei 2014

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 2013, artt. 10, 11 en 14 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub c en 2.10 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2013)

1. Partijen

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

D te E, hierna 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 [naam ziektekostenverzekeraar] Zorgverzekering (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen Plus Aanvullende Verzekering en MiX Aanvullende Verzekering afgesloten (hierna gezamenlijk: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde 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 een signaalhond (hierna: de aanspraak). Bij brief van 18 april 2013 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 brieven van 3 juni en 7 augustus 2013 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 18 november 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 stukken gevoegd.
- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 21 februari 2014 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 27 februari 2014 aan verzoekster gezonden.

- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 5 maart 2014 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 13 maart 2014 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 27 februari 2014 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 8 april 2014 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2014024375) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, toe te wijzen op de grond dat verzoekster redelijkerwijs is aangewezen op een signaalhond, nu zij in haar functioneren in het dagelijks leven als doof is te beschouwen en een signaalhond de zelfstandigheid van verzoekster zal vergroten en haar beroep op zorgondersteuning substantieel zal verminderen. Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is op 9 april 2014 aan partijen gezonden. Zij zijn daarbij in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen op dit advies te reageren. Partijen hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
- 4.1. De behandelend ergotherapeut heeft ten aanzien van verzoekster het volgende verklaard: *“Mw. is doof aan haar linker oor en gehoor aan het rechter oor is beperkt. (...) Mevrouw woont samen met haar zus in een eengezinswoning. Mevrouw is afhankelijk van haar zus. Dit wordt door beiden zo ook ervaren. Mevrouw heeft altijd een apparaatje in haar broekzak zitten die gaat trillen wanneer de voordeurbel en de telefoon gaat. Zonder dit apparaat heeft mevrouw geen notitie van het geluid wat dan geproduceerd wordt. Wanneer mevrouw in bed ligt heeft ze alleen haar zus die haar kan waarschuwen wanneer er iets in huis gebeurt. Mevrouw hoort geen alarm, bevolkingsalarmering, rookmelder, etc. Er ontstaat een gevaarlijke situatie wanneer de zus van mevrouw niet aanwezig is. (...) Mevrouw wandelt graag, maar dit kan mevrouw niet zelfstandig. Het risico dat mevrouw op straat loopt is dat zij het verkeer niet hoort aankomen en schrikt van passerende weggebruikers. Zij gaat nu alleen naar buiten wanneer haar zus mee gaat. De zus van mevrouw fietst of loopt dan aan de buitenkant. In het donker lopen kan mevrouw niet zelfstandig, omdat zij dan last heeft van evenwichtsstoornis. Dit uit zich m.n. in het donker. Mevrouw heeft hier wel medicatie voor. (...) De begeleiding van een signaalhond zorgt er voor dat mevrouw een maatje krijgt die er voor kan zorgen dat ze kan gaan en staan waar en wanneer mevrouw wil. De stap om andere sociale contacten op te bouwen is dan kleiner. (...) Een signaalhond zou de oplossing voor mevrouw zijn om zo de zelfstandigheid te vergroten op een veilige en verantwoorde manier. (...)”*
- 4.2. Verzoekster is vanaf haar geboorte doof, hetgeen eerst aan het licht kwam op driejarige leeftijd, toen haar zus werd geboren. Zij reageerde anders op signalen. Verzoekster heeft haar eerste hoortoestel gekregen toen zij negen jaar oud was. Haar linkeroor is slechts rudimentair ontwikkeld. Er zit aan de binnenkant "weinig tot niets". Haar rechteroor heeft ook afwijkingen, zowel inwendig als uitwendig, waardoor ze ondanks nieuwe verbeterde apparatuur aangewezen blijft op een kasttoestel, in combinatie met liplezen. Er is onderzocht of verzoekster baat heeft bij een cochleair implantaat. Het risico op verlies van het beetje gehoor dat zij nog heeft, werd echter te groot geacht.
- 4.3. Verzoekster is zodanig afhankelijk van haar zus, dat zij zonder haar weerloos en hulpeloos is. Met name het veiligheidsaspect is van belang gezien de risico's die verzoekster loopt. Zo is een aantal keren in de woning ingebroken. Zou de zus van verzoekster niet thuis zijn geweest, dan zouden de gevolgen niet te overzien zijn geweest. Met een signaalhond kan verzoekster onafhankelijker worden. Dit is ook van belang omdat haar zus ook niet het eeuwige leven heeft.
- 4.4. De ziektekostenverzekeraar meent dat reeds voldoende alternatieven aanwezig zijn. Het trilapparaat dat verzoekster verstrekt heeft gekregen werkt echter niet afdoende. Zo is zij een keer door het geluid van de rookmelder geslapen, omdat zij van het trillen niet wakker werd. Het gebruik van lichtsignalen in huis is niet mogelijk, omdat de zus van verzoekster is gediagnosticeerd met de ziekte van Menière. Het gebruik van spiegels op de fiets en het steeds achterom kijken bij het lopen werken niet voor verzoekster, omdat zij een evenwichtsstoornis heeft, waardoor het valrisico groot is.
- 4.5. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Door verzoekster is bij de ziektekostenverzekeraar een aanvraag ingediend voor een signaalhond. Deze aanvraag wordt ondersteund door de behandelend KNO-arts en is voorzien van een ergotherapeutisch rapport. De ziektekostenverzekeraar heeft de aanvraag afgewezen, omdat verzoekster niet volledig doof is. De door haar ervaren beperkingen kunnen bovendien niet alle met een hond worden opgelost. Zo kan een hond de communicatie niet verbeteren en kan hij ook niet helpen bij verkeerssituaties op de fiets. Tevens is geen sprake van een vermindering van specifieke zorgondersteuning, omdat de hond wordt ingeschakeld ter vervanging van de sociale begeleiding door de zus van verzoekster. Voor het leggen van sociale contacten kan verzoekster ook op eigen kosten een "gewone" hond aanschaffen.
- 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 10 van de zorgverzekering en 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. 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 zorg of diensten is geregeld in de artikelen 11 tot en met 36 van de zorgverzekering.
- 8.3. Artikel 33 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

"Omschrijving

U hebt recht op functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] hebben wij 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 Reglement 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 Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] opgenomen? Dient u dan een aanvraag bij ons in. (...)

In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] vindt u de volgende informatie:

- of u het hulpmiddel in eigendom of in bruikleen krijgt;*
- de kwaliteitseisen waaraan de zorgaanbieder moet voldoen;*
- of u een verwijzing nodig hebt en zo ja, van wie;*
- of u voorafgaande toestemming nodig hebt (voor eerste aanschaf, herhaling of reparatie);*
- gebruikstermijn van het betreffende hulpmiddel. Deze gebruikstermijn is richtinggevend. Als dit nodig is, kunt u ons vragen hiervan af te wijken;*
- maximum te leveren aantallen/stuks. Deze aantallen/stuks zijn richtinggevend. Als dit nodig is, kunt u ons vragen hiervan af te wijken;*
- bijzonderheden zoals maximale vergoedingen of wettelijke eigen bijdragen. (...)"*

8.4. In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] is, voor zover hier van belang, het volgende bepaald:

"signaalhond, en een vergoeding voor de gebruikskosten van deze hond (...)

Maximale vergoeding:

De vergoeding voor de gebruikskosten bedraagt € 984 per 12 maanden.

Bijzonderheden:

U hebt alleen recht op een signaalhond als u volledig doof bent en aangewezen bent op hulp bij uw algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor uw zelfstandigheid wordt vergroot en uw beroep op zorgondersteuning vermindert. Deze voorwaarde is van indicatieve aard. Als dat nodig is op basis van uw individuele zorgvraag, kunt u ons vragen hiervan af te wijken. Bij de aanvraag voor vergoeding van gebruikskosten stuurt u ons een kopie van de getekende bruikleenovereenkomst. (...)"

8.5. Artikel 33 van de zorgverzekering en het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] zijn volgens artikel 2.9 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).

8.6. 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 uitwendige hulpmiddelen gerelateerd aan stoornissen in de hoorfunctie is geregeld in artikel 2.6 sub c Rzv en verder uitgewerkt in artikel 2.10 Rzv.

Artikel 2.10 Rzv luidt, voor zover hier van belang:

"1. Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onderdeel c, omvatten:

a. Hulpmiddelen ter correctie van stoornissen in de hoorfunctie voor zover er sprake is van een revalideerbaar oor met ten minste een verlies van 35 dB of ernstig oorsuizen;

b. hulpmiddelen ter compensatie van beperkingen in het luisteren of beperkingen in het gebruik van communicatieapparatuur, indien de hulpmiddelen als bedoeld onder a, hiervoor onvoldoende verbetering bieden dan wel indien deze hulpmiddelen substitueren voor de hulpmiddelen als bedoeld onder a.

(...)

4. Voor signaalhonden geldt dat een tegemoetkoming kan worden verleend in de redelijk te achten gebruikskosten."

8.7. De Zvw, het daarop gebaseerde Bzv en de Rzv, schrijven dwingend voor welke prestaties onder de zorgverzekering verzekerd dienen te zijn. De verzekerde die een zorgverzekering sluit heeft recht op niet meer of minder dan deze prestaties. De zorgverzekering is in dit opzicht een bijzondere, van overheidswege gereguleerde vorm van schadeverzekering. Het staat de ziektekostenverzekeraar niet vrij een dekking te bieden die hetzij ruimer dan wel beperkter is dan op grond van het bij of krachtens de Zvw bepaalde is voorgeschreven. De hiervoor beschreven regeling, zoals opgenomen in de zorgverzekering, strookt met de toepasselijke regelgeving.

9. Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de zorgverzekering

9.1. Artikel 2.10 Rzv geeft een functiegerichte omschrijving van de aanspraak op hulpmiddelen, gerelateerd aan stoornissen in de gehoorfunctie, waaronder een signaalhond. De wetgever heeft ervoor gekozen de nadere criteria te laten vaststellen door de zorgverzekeraars. De ziektekostenverzekeraar heeft in het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] opgenomen dat aanspraak bestaat op een signaalhond voor een verzekerde die volledig doof is en die is aangewezen op hulp bij zijn of haar algemene of huishoudelijke dagelijkse

levensverrichtingen, waardoor zijn of haar zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert. De voorwaarden maken het mogelijk op basis van een individuele zorgvraag van deze algemene regel af te wijken.

- 9.2. Vast staat dat verzoekster niet volledig doof is, maar rechts nog enig restgehoor heeft. Dit is zowel door haar als door de KNO-arts verklaard. Gelet op het advies van het Zorginstituut van 8 april 2014 is verzoekster in praktische zin, in haar functioneren in het dagelijks leven en dagelijkse verkeer, evenwel te beschouwen als volledig doof. Het gehoorprobleem beperkt verzoekster ernstig in haar zelfstandigheid, waaronder haar mobiliteit. Zij moet hierdoor altijd een beroep doen op haar zus voor het naar buiten gaan. Naar verwachting kan verzoekster, indien zij beschikt over een signaalhond, zich ook zonder haar zus buitenshuis bewegen. Het Zorginstituut trekt uit het vorenvermelde de conclusie dat een signaalhond een substantiële bijdrage levert aan de zelfstandigheid, waaronder de mobiliteit van verzoekster en dat zij daarom een indicatie heeft voor het gevraagde hulpmiddel. Om die reden adviseert het Zorginstituut het verzoek toe te wijzen. De commissie onderschrijft deze conclusie en neemt het advies van het Zorginstituut over.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.3. De aanvullende ziektekostenverzekering biedt geen dekking voor een signaalhond, zodat deze verzekering onbesproken kan blijven.

Conclusie

- 9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.
- 9.5. Aangezien het verzoek dient te worden toegewezen, dient de ziektekostenverzekeraar het entreegeld van € 37,-- aan verzoekster te vergoeden.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar het entreegeld van € 37,-- aan verzoekster dient te vergoeden.

Zeist, 4 juni 2014,

Voorzitter