

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, vertegenwoordigd door de heer C te B, tegen D
en E beide te F
Zaak : Geneeskundige zorg, verblijf herstellingsoord
Zaaknummer : 2013.01617
Zittingsdatum : 4 december 2013

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door de heer C te B,

tegen

1) D te F, en

2) E te F,

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 Vrije Keuze Basisverzekering (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 Vrije Keuze Topfit (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering), Tandfit Module D en Zorg Totaal afgesloten. Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW). De zorgverzekering en de verzekeringen Tandfit Module D en Zorg Totaal zijn niet in geschil en blijven in het vervolg buiten beschouwing.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van een verblijf in een herstellingsoord (hierna: de aanspraak). Bij ongedateerd uitkeringsbericht 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 28 maart 2013 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft bij brief van 31 juli 2013 medegedeeld geen ruimte te zien voor bemiddeling.
- 3.4. Bij brief van 18 augustus 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 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 22 oktober 2013 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 23 oktober 2013 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 27 oktober 2013 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 4 december 2013 telefonisch gehoord.
4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster
 - 4.1. Verzoekster heeft een operatie ondergaan in verband met hallux valgus. Daarna verbleef zij enige tijd in het herstellingsoord Kuur en Herstel. Aangezien zij hier in 2008 ook is verbleven en de kosten destijds door de ziektekostenverzekeraar werden vergoed, ging verzoekster ervan uit dat dit ook in 2012 en 2013 het geval zou zijn. Verzoekster vindt de afwijzing van de ziektekostenverzekeraar onbegrijpelijk, omdat de revalidatie voor haar noodzakelijk was.
 - 4.2. Het is verzoekster bekend dat in een ander geval door de ziektekostenverzekeraar wel vergoeding is verleend. Voorts erkennen andere verzekeraars Kuur en Herstel nog wel als goed herstellingsoord, zodat over de kwaliteit en de verhouding met de kosten geen twijfel kan bestaan.
 - 4.3. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat zij een aantal jaren geleden is behandeld in het herstellingsoord Kuur en Herstel. Dit beviel haar goed, dus toen zij opnieuw moest revalideren heeft zij telefonisch contact opgenomen met de ziektekostenverzekeraar met de vraag of het verblijf alhier nog steeds werd vergoed. Verzoekster heeft helaas niet genoteerd met wie zij heeft gesproken. De medewerker in kwestie deelde mede dat vanuit de ziektekostenverzekeraar geen bezwaar bestond tegen een verblijf bij Kuur en Herstel. Verzoekster heeft dan ook te goeder trouw gehandeld.
 - 4.4. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
 - 5.1. In de 'Algemene Bepalingen' van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering staat bij de begripsomschrijving van 'herstellingsoord' dat het een instelling is voor kortdurende individuele 24-uursbehandeling. De zorg is bedoeld voor mensen die door een lichamelijke aandoening of een hiervoor noodzakelijke medische behandeling continue tijdelijke opvang, begeleiding en verpleging nodig hebben

of in afwachting van een dergelijke behandeling niet zelfstandig thuis kunnen blijven. Herstellingsoord Kuur en Herstel geeft geen individuele 24-uursbehandeling.

- 5.2. In artikel 13 lid 4 van de aanvullende ziektekostenverzekering staat dat de ziektekostenverzekeraar de kosten vergoedt van verblijf in een door hem erkend herstellingsoord. Het verblijf moet plaatsvinden op verwijzing van de behandelend arts. Een overzicht van de erkende herstellingsoorden kan worden aangevraagd bij het Service Center of worden geraadpleegd op de website van de ziektekostenverzekeraar. Verzoekster heeft niet van tevoren geïnformeerd of herstellingsoord Kuur en Herstel door de ziektekostenverzekeraar wordt erkend.
- 5.3. Verzoekster heeft een brief overgelegd waarin aan een andere verzekerde toestemming wordt verleend voor een verblijf in herstellingsoord Kuur en Herstel. De vergoeding aan deze verzekerde is echter ten onrechte verleend. Verzoekster kan hieraan dus geen rechten ontlenen. De ziektekostenverzekeraar merkt verder op dat genoemd herstellingsoord vóór 1 januari 2012 wel door hem werd erkend.
- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat verzoekster doelt op een telefoongesprek van 11 december 2012. De verbinding werd tijdens het gesprek verbroken. Aangetekend is dat als verzoekster zou terugbellen, moest worden gezegd dat er niet vergoed kon worden. Verzoekster heeft echter niet teruggebeld.
- 5.5. 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 'Algemene Bepalingen' 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 aanvullende ziektekostenverzekering.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarde

- 8.1. Voor de beoordeling van dit geschil is de volgende verzekeringsvoorwaarde relevant.
- 8.2. Artikel 13 (2012 en 2013) van de aanvullende ziektekostenverzekering luidt, voor zover hier van belang:

"lid 4 Herstellingsoord

[Naam ziektekostenverzekeraar] vergoedt de kosten van verblijf in een door [naam ziektekostenverzekeraar] erkend herstellingsoord. Het verblijf is bedoeld voor herstel na een lichamelijke ziekte of een daaraan verbonden medische behandeling. Het verblijf moet plaatsvinden op verwijzing van de behandelend arts. Een overzicht van de erkende herstellingsoorden kunt u aanvragen bij het [naam ziektekostenverzekeraar] Service Center of raadplegen op [naam

website/polisvoorwaarden.(...)”

9. Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.1. Anders dan verzoekster lijkt te veronderstellen, betreft het hier geen revalidatie, maar verblijf in een herstellingsoord. Gelet op artikel 13 van de voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering heeft verzoekster aanspraak op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten indien het verblijf (i) is bedoeld voor herstel na een lichamelijke ziekte of een daaraan verbonden medische behandeling en (ii) het herstellingsoord is erkend door de ziektekostenverzekeraar.
- 9.2. Vast staat dat het herstellingsoord Kuur en Herstel in de jaren 2012 en 2013 niet door de ziektekostenverzekeraar is erkend, zodat verzoekster geen aanspraak heeft op vergoeding van de kosten van het verblijf aldaar, ten laste van de aanvullende ziektekostenverzekering.
- 9.3. Het feit dat de ziektekostenverzekeraar het herstellingsoord in 2008 wel erkende en verzoekster destijds een vergoeding heeft gekregen, doet aan het voorgaande niet af. Bepalend zijn namelijk de verzekeringsvoorwaarden geldend op het moment dat de kosten zijn gemaakt. Verder is de kwaliteit van de in Kuur en Herstel geleverde zorg geen onderwerp van geschil. Relevant is slechts of deze zorg onder voormeld artikel 13 valt, en dit is niet het geval.
- 9.4. Verzoekster kan voorts geen rechten ontlenen aan een vergoeding aan een andere verzekerde, tenzij de ziektekostenverzekeraar in afwijking van de voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering een beleid voert waarbij deze kosten worden vergoed. Dat de ziektekostenverzekeraar een dergelijk beleid voert is niet aannemelijk geworden.
- 9.5. Tot slot is tijdens de procedure aangetoond, noch aannemelijk gemaakt dat van de zijde van de ziektekostenverzekeraar, in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden, bepaalde (telefonische) toezeggingen zouden zijn gedaan. Daarbij hecht de commissie belang aan het feit dat door verzoekster in het bijzonder niet is toegelicht met wie zij heeft gesproken, nog daargelaten dat het moeilijk is de exacte vraagstelling en de beantwoording daarvan te reconstrueren, terwijl dan nog het probleem blijft hoe dit antwoord luidde, respectievelijk mocht worden opgevat.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 18 december 2013,

Voorzitter