

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen	: A te B vs C te D
Zaak	: Hulpmiddelen, hoortoestellen
Zaaknummer	: 2008.01231
Zittingsdatum	: 19 november 2008

BINDEND ADVIES

Zaak: 2008.01231 (Hulpmiddelen, hoorstoestellen)

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

(Voorwaarden zorgverzekering 2007, art. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 en 2.14 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 de beslissing van de zorgverzekeraar van 14 januari 2008 hem geen nieuwe hoortoestellen te verstrekken.

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 Zorgactiefpolis (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.
- 3.2. De audicien heeft bij de zorgverzekeraar aanspraak gemaakt op verstrekking van een tweetal hoortoestellen ten laste van de zorgverzekering (hierna: de aanspraak), nadat een in 2004 verstrekt toestel verloren was gegaan. Bij brief van 14 januari 2008 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat zijn aanspraak is afgewezen.
- 3.3. Verzoeker heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 16 april 2008 heeft de zorgverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.4. Bij brief van 19 mei 2008 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 mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek was een afschrift van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.
- 3.6. De zorgverzekeraar heeft van de geboden mogelijkheid tot het geven van een reactie gebruik gemaakt en heeft de commissie bij brief van 24 juli 2008 zijn standpunt ken-

baar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 31 juli 2008 aan verzoeker gezonden.

- 3.7. Bij brief van 31 juli 2008 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 28 augustus 2008 heeft het CVZ bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek af te wijzen op de grond dat de beschadiging van het hoortoestel is te wijten aan toerekenbare onachtzaamheid van verzoeker en hij om die reden redelijkerwijs niet is aangewezen op verstrekking van een nieuw hoortoestel. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.8. Verzoeker en de zorgverzekeraar zijn op 19 november 2008 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.9. Bij brief van 24 november 2008 heeft de commissie het CVZ een afschrift van het verslag van de hoorzitting 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 meegedeeld 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 verzoeker

- 4.1. Verzoeker stelt, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, dat hij tijdens een vakantie in april 2007 zijn linkerhoortoestel was kwijtgeraakt. Hij vermoedde dat hij het hulpmiddel in het borstzakje van zijn overhemd had gedaan en dat dit overhemd in de wasmachine was beland.
Desgevraagd zegde de zorgverzekeraar, tijdens een telefonisch onderhoud op 8 mei 2007, een (gedeeltelijke) vergoeding toe mits een verliesverklaring van de politie en een persoonlijke toelichting door betrokkene zouden worden overgelegd.
Omdat het oorspronkelijke model intussen uit de roulatie was, kreeg verzoeker twee nieuwe hoortoestellen op proef. Op zijn verzoek hem deze toestellen te verstrekken, werd door de zorgverzekeraar afwijzend beslist.
- 4.2. Verzoeker acht dit, mede gelet op de gedane toezegging, niet terecht. Zijns inziens gaat de zorgverzekeraar er nog steeds van uit dat het hulpmiddel in een zakje van een overhemd was opgeborgen. Dit was echter maar een vermoeden, dat later onjuist bleek. Het toestel werd een halfjaar later namelijk geheel beschadigd teruggevonden in de zak van een vakantiebroek. De kosten konden toen al niet meer ten laste van de reisverkering worden geclaimd.
- 4.3. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat hij lijdt aan de ziekten van parkinson en alzheimer, maar dat de betreffende diagnoses – hoewel de symptomen, waaronder vergeetachtigheid, al wel waarneembaar waren – ten tijde van vakantie in april 2007 nog niet waren gesteld.
- 4.4. Verzoeker komt tot de conclusie dat zijn verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar

- 5.1. De zorgverzekeraar stelt, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, onder verwijzing naar de wet- en regelgeving, alsmede artikelen polisvoorwaarden van de zorgverzekering, dat voor hoortoestellen een bepaalde gebruikstermijn geldt. Op

grond van het toepasselijke reglement bedraagt deze vijf jaren. Ten tijde van het verloren gaan van het toestel was deze termijn nog niet verstreken.

- 5.2. Dat desalniettemin een (gedeeltelijke) vergoeding zou zijn toegezegd tijdens het telefoongesprek op 8 mei 2007, wordt door de zorgverzekeraar bestreden. Er is enkel uitgelegd dat verzoeker aangifte diende te doen van diefstal of verlies, en dat hij naast de aangifte een eigen verklaring over de gang van zaken moest aanleveren. Op basis van deze stukken zou dan een beoordeling plaatsvinden door de medisch adviseur.
- 5.3. Op grond van het reglement hulpmiddelen dient een verzekerde een zekere zorgplicht in acht te nemen, en is er, gezien de bestaande jurisprudentie (RZA 2000/64, 2000/118, en 2022/194), in dit geval sprake van toerekenbare onachtzaamheid aan de kant van verzoeker. Hij heeft niet de nodige voorzorgsmaatregelen genomen om diefstal of verlies te voorkomen. De aanvraag is, vanuit een oogpunt van doelmatige zorgverlening, afgewezen.
- 5.4. 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 zorgverzekeraars gecontracteerde zorgverleners. Artikel 22 van de 'Aanspraken' van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelen bestaat. Daarbij wordt verwezen naar het reglement Hulpmiddelen van de zorgverzekeraar. Tevens is in artikel 22 opgenomen:

“Voor de verstrekking, wijziging, vervanging of het herstel van een groot aantal hulpmiddelen heeft u vooraf geen toestemming nodig en kunt u direct contact opnemen met een leverancier. In de bijlage van het [naam concern] reglement Hulpmiddelen is opgenomen voor welke hulpmiddelen dit geldt. Voor de verstrekking, wijziging, vervanging of het herstel van een aantal hulpmiddelen is nog wel vooraf onze toestemming vereist, waarbij wij beoordelen of het hulpmiddel noodzakelijk, doelmatig en niet onnodig kostbaar of onnodig gecompliceerd is.”

- 7.2. In het reglement Hulpmiddelen van de zorgverzekeraar wordt, ter zake van gehoorhulpmiddelen met uitzondering van ringleiding, infrarood en fm-apparatuur, verwezen naar de artikelen 2.6 lid 1g en 2.14 van de Regeling zorgverzekering (Rzv). Met betrekking tot vervanging en herstel is opgenomen: “Voorschrift is niet vereist. Bij vervanging binnen 5 jaar na vorige levering en bij reparaties hoger dan € 140,00 zijn aanvraag en machtiging vereist.”

Voorts is in het reglement Hulpmiddelen van de zorgverzekeraar bepaald:

“De verzekerde is gehouden het hem in eigendom of bruikleen verstrekte hulpmiddel goed te verzorgen. Indien door toerekenbare onachtzaamheid van de verzekerde schade aan het hulpmiddel ontstaat vóórdat de gebruikstermijn voor dit hulpmiddel is verstreken, kunnen de kosten voor vervanging, wijziging of herstel van het hulpmiddel toegerekend worden aan de verzekerde.”

- 7.3. De zorgverzekering is volgens artikel 2 lid 1 van de ‘Voorwaarden’ van de zorgverzekering gebaseerd op de Zvw, het Besluit zorgverzekering (Bzv) met de daarbij behorende Rzv, met inbegrip van de daarbij behorende toelichting, en het door de verzekeringnemer ingevulde aanvraagformulier.
- 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 verzekerd 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. Voor de gehoorhulpmiddelen heeft een verdere uitwerking plaatsgevonden in de artikelen 2.6 lid 1 onder g en 2.14 Rzv.
- 7.5. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de in de polis opgenomen regeling strookt met de toepasselijke regelgeving.
- 7.6. De commissie stelt in de eerste plaats vast dat verzoekers verloren gegane hoortoestel kennelijk in het jaar 2004 is afgeleverd, zodat de toepasselijke gebruikstermijn nog niet was verstreken. De vraag is vervolgens of verzoeker aanspraak kan maken op vervanging ten laste van de zorgverzekering, dan wel dat sprake is van toerekenbare onachtzaamheid, waardoor de betreffende kosten voor zijn rekening dienen te blijven.
- 7.7. In dit verband overweegt de commissie dat het hier een relatief kostbaar hulpmiddel betreft, dat gewoonlijk gedurende een groot deel van de dag wordt gedragen, ter compensatie van een bestaande beperking. Zoals door verzoeker is toegelicht, heeft hij het verloren gegane hoortoestel uitgedaan omdat de batterij leeg was. De wijze waarop verzoeker het hulpmiddel heeft opgeborgen, te weten in een borstzakje van een overhemd, dan wel in de zak van een vakantiebroek, is geen deugdelijke plek waar een relatief kostbaar hulpmiddel als het onderhavige dient te worden opgeborgen, omdat een zodanige plek het risico in zich bergt dat het hulpmiddel beschadigd raakt of verloren wordt. Daaraan doet niet af dat verzoeker lijdt aan vergeetachtigheid als gevolg van de ziekten van parkinson en alzheimer, aangezien het in de rede had gelegen met die vergeetachtigheid rekening te houden. Derhalve moet worden geoordeeld dat verzoeker onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen om beschadiging of verlies te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie is hier sprake van toerekenbare onachtzaamheid en dient te schade vanwege het teloorgaan van het hulpmiddel door verzoeker te worden gedragen.
- 7.8. Verzoeker heeft nog aangevoerd dat telefonisch contact is geweest met een medewerker van de zorgverzekeraar, bij welke gelegenheid zou zijn toegezegd dat het hoortoestel (gedeeltelijk) wordt vergoed, mits een verliesverklaring van de politie en een persoonlijke toelichting worden overgelegd. Een en ander wordt door de zorgverzekeraar betwist. Ten aanzien hiervan overweegt de commissie het volgende.

- 7.9. In de procedure is aangetoond, noch aannemelijk gemaakt dat van de zijde van de zorgverzekeraar, in afwijking van de zorgverzekering, bepaalde (telefonische) toezeggingen zouden zijn gedaan. Daarbij hecht de commissie belang aan het feit dat door verzoeker in het bijzonder niet is aangegeven met wie hij 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.
- 7.10. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.
8. Het bindend advies
- 8.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 2 december 2008,

Voorzitter