

BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen C te E
Zaak : Hulpmiddelenzorg, hulphond
Zaaknummer : 2010.00147
Zittingsdatum : 7 juli 2010

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 2009, artt. 10, 11 en 13 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub ff en 2.34 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2009)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

C te D, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De bestreden beslissing

Verzoeker komt op tegen de beslissing van de ziektekostenverzekeraar van 22 oktober 2009 de aanvraag voor een andere hulphond (hierna: de aanspraak) af te wijzen.

3. Ontstaan en verloop van het geding

- 3.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van het [naam ziektekostenverzekeraar] Basispakket, variant Natura (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder waren ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekeringen Basisaanvullende regeling en Regeling aanvullende vergoedingen, pakket 1 afgesloten (hierna gezamenlijk: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).
- 3.2. Bij brief van 22 oktober 2009 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.3. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging gevraagd. Bij brief van 3 december 2009 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn standpunt te handhaven.
- 3.4. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.5. Bij brief van 18 maart 2010 heeft verzoeker 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).
- 3.6. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld ad € 37,- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stuk-

ken gevoegd.

- 3.7. De ziektekostenverzekeraar heeft van de geboden mogelijkheid tot het geven van een reactie gebruik gemaakt en de commissie bij brief van 18 mei 2010 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 20 mei 2010 per brief en per e-mail aan verzoeker gezonden.
- 3.8. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 20 mei 2010 schriftelijk medegedeeld mondeling gehoord te willen worden.
- 3.9. Bij brief van 20 mei 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 10 juni 2010 heeft het CVZ (zaaknummer 2010067647) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd door de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten naar de vraag of bij verzoeker een andere hulphond, bijvoorbeeld van Stichting Hulphond, passend is. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.10. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 7 juli 2010 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.11. Bij brief van 8 juli 2010 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 bij brief van 14 juli 2010 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 verzoeker

- 4.1. Verzoeker stelt dat hij van hondenschool 'De Click' een hulphond verstrekt heeft gekregen. Deze hond werd ziek en is, in overleg, teruggegaan naar de hondenschool. De ziektekostenverzekeraar weigert een nieuwe hond te verstrekken, terwijl 'Stichting Hulphond' heeft aangeboden dit op zich te nemen. De reden voor de afwijzing zou zijn gelegen in het feit dat – volgens een verklaring van hondenschool 'De Click' – de hond angstgevoelens zou hebben ontwikkeld. De bij hem aanwezige 'hotspots' zouden zijn veroorzaakt door stress. Verzoeker is echter niets gebleken van stress. Hij heeft deze stelling onderbouwd met een verklaring van de dierenarts, waaruit blijkt dat de aandoeningen waarmee de hond kampte zeer veel voorkomen en niet per definitie zijn gerelateerd aan stress.
- 4.2. Verzoeker benadrukt dat hij is aangewezen op een hulphond, omdat zijn zelfstandigheid daarmee in vergaande mate wordt vergroot. Op dit moment vormt de zorg een te zware last voor de partner van verzoeker.
- 4.3. Ter zitting is door verzoeker aangevoerd dat hij als gevolg van een virusinfectie in de rug rolstoelafhankelijk is geworden. De hulphond die hij verstrekt heeft gekregen was al ziek. Er zou sprake zijn geweest van een lange training, maar dit klopt niet. Bij aflevering van de hond kreeg verzoeker een korte instructie, en later is er nog een dag lang een trainer geweest. Verzoeker vindt het moeilijk een hond te dwingen. Een na-

der onderzoek vindt hij prima. Daar zal namelijk uit blijken dat hij goed met dieren kan omgaan. Alleen het trainen vindt hij moeilijk.

4.4. Verzoeker 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 hondenschool 'De Click' heeft medegedeeld dat verzoeker zich tijdens de proefperiode niet aan de uitgebreid met hem doorgenomen omgangsregels gehouden heeft. De wijze waarop hij omgang had met de hond stond lijnrecht tegenover de wijze waarop hondenschool 'De Click' omgang met honden voorstaat. Gezien het feit dat de hulphond extreme angst voor verzoeker heeft ontwikkeld, heeft de instructeur van hondenschool 'De Click' met verzoeker een gesprek gehad. De instructeur heeft toegelicht dat de hond tijdens het verblijf bij verzoeker ziek is geweest. De hond vertoonde een allergische reactie voor een plant in het park, waardoor hij een dikke kop kreeg. Verder had de hond een zogenoemde 'hotspot', die kan ontstaan door stress. Ondanks een uitgebreid traject van training en begeleiding in de omgang met de hulphond is deze in overleg en met toestemming van verzoeker bij laatstgenoemde opgehaald. Na plaatsing in een ander – vergelijkbaar – gezin vertoonde de hond geen extreme angst. Daarom heeft hondenschool 'De Click' besloten de samenwerking met verzoeker te beëindigen. Gelet op deze informatie ziet de ziektekostenverzekeraar geen reden verzoeker een nieuwe hulphond te verstrekken.

5.2. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar aangevoerd dat hij zich baseert op de bevindingen van 'De Click'. Het zou hier een niet-getrainde hond betreffen. Door het CVZ wordt een nader onderzoek geadviseerd. De vraag is hoe dit vorm moet worden gegeven. 'Stichting Hulphond' zou een rol kunnen spelen, maar deze organisatie heeft ook een commercieel belang. Een hulphond kost circa € 18.000,--. De zorgbemiddelaar heeft aangegeven op huisbezoek te willen gaan.

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, 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 verzoeker een andere hulphond te verstrekken, 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 (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen 12 tot en met 36 van de zorgverzekering. Artikel 33 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

“bij Regeling zorgverzekering als bedoeld in artikel 2.9 van het Besluit zorgverzekering aangewezen functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen. Daarbij kan worden geregeld in welke gevallen de verzekerde aanspraak heeft op die zorg.

Volgens het Reglement hulpmiddelen omvat de aanspraak in bepaalde gevallen de verstrekking van hulpmiddelen in bruikleen. (...)

Bijzonderheden:

- 1. de kosten van normaal gebruik zijn voor rekening van de verzekerde, tenzij in de Regeling zorgverzekering anders is bepaald;*
- 2. geen aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten van herstel van schade aan het hulpmiddel als gevolg van toerekenbare onachtzaamheid of opzet van de verzekerde.”*

Het ‘Reglement hulpmiddelen’, behorend bij de zorgverzekering, bepaalt dat hulphonden horen tot de verstrekkingen ten laste van de zorgverzekering.

- 8.3. Artikel 33 van de zorgverzekering en het ‘Reglement hulpmiddelen’ zijn volgens artikel 2.1 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 en verder uitgewerkt in artikel 2.6 e.v. Rzv. De artikelen 2.6 onder ff en 2.34 Rzv regelen de aanspraak op een hulphond.
- 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

Ten aanzien van de zorgverzekering

- 9.1. Tussen partijen is niet in geschil dat verstrekking van een hulphond een verzekerde prestatie op basis van de zorgverzekering vormt en dat verzoeker een indicatie heeft. Hem wordt door de ziektekostenverzekeraar een machtiging geweigerd op de grond dat hij toerekenbaar onachtzaam zou hebben gehandeld, waardoor de hond lichamelijke klachten heeft gekregen en door hondenschool ‘De Click’ is opgehaald.
- 9.2. Uit de verklaring van de dierenarts van 1 april 2010 blijkt dat niet zonder meer vaststaat dat de klachten waarmee de hond kampte werden veroorzaakt door een bepaalde verkeerde handelwijze van verzoeker. Verder heeft verzoeker een verklaring van ‘Stichting Hulphond’ overgelegd waaruit blijkt dat de relatie tussen verzoeker en hondenschool ‘De Click’ weliswaar is verstoord, doch dat genoemde hondenschool

tevens van mening is dat een vooraf getrainde hond voor verzoeker aangewezen zou kunnen zijn. Hondenschool 'De Click' wenst deze hond – gezien de verstoorde relatie met verzoeker – echter niet ter beschikking te stellen.

- 9.3. De commissie is van oordeel dat niet vaststaat dat de klachten waarmee de hond kampte te wijten zijn aan verzoeker. Aangezien verzoeker een naturapolis heeft, ligt het op de weg van de ziektekostenverzekeraar – gelet op zijn zorgplicht – aan verzoeker een adequaat hulpmiddel te verstrekken, in het onderhavige geval in de vorm van een andere hulphond. De relatie met 'De Click' is echter verstoord. Door de ziektekostenverzekeraar is medegedeeld dat ook 'Stichting Hulphond' door hem is gecontracteerd. Het ligt daarom in de rede dat laatstgenoemde de nieuwe, getrainde hulphond levert.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.4. De commissie is gebleken dat de aanvullende ziektekostenverzekering geen dekking biedt voor een hulphond, zodat deze verzekering verder geen bespreking behoeft.

Conclusie

- 9.5. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.
- 9.6. Aangezien het verzoek wordt toegewezen, dient de ziektekostenverzekeraar het entreegeld aan verzoeker te vergoeden.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker dient te vergoeden een bedrag ad € 37,--.

Zeist, 11 augustus 2010,

Voorzitter