

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B in zijn hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van E
tegen C te D
Zaak : Geneeskundige zorg, dyslexie, telefonische toezegging
Zaaknummer : 2011.01550
Zittingsdatum : 7 december 2011

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 2011, artt. 10 en 11 Zvw, 2.5a Bzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2011)

1. Partijen

A te B hierna te noemen: verzoeker, in zijn hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van E hierna te noemen: verzekerde,

tegen

C te D hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzekerde bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de [naam ziektekostenverzekeraar] Zorg Vrij Polis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzekerde bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering [naam ziektekostenverzekeraar] Gezin Pakket afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

3.1. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van dyslexiezorg, meer specifiek Davistraining, ten behoeve van verzekerde (hierna: de aanspraak). Bij brief van 19 april 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.

3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 21 juni 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld zijn beslissing te handhaven.

3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft ertoe geleid dat de ziektekostenverzekeraar heeft besloten verzoeker tegemoet te komen, in die zin dat de kosten van de dyslexiezorg zullen worden vergoed, mits deze zorg wordt verleend door een gecontracteerde zorgverlener, en verder aan alle andere voorwaarden wordt voldaan. In dit bijzondere geval wordt een uitzondering op de voorwaarden gemaakt wat betreft de leeftijd waarop de zorg start.

3.4. Bij brief van 5 september 2011 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog volledig 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 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 stukken gevoegd.
- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 21 oktober 2011 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 26 oktober 2011 aan verzoeker gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 1 november 2011 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 1 december 2011 schriftelijk medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 26 oktober 2011 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 17 november 2011 heeft het CVZ (zaaknummer 2011111154) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen op de grond dat Davistraining geen behandeling is conform het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling, en derhalve niet voor vergoeding in aanmerking komt.
Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 21 november 2011 aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 7 december 2011 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.10. Bij brief van 8 december 2011 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 voorlopig advies. In reactie daarop heeft het CVZ bij brief van 13 december 2011 de commissie medegedeeld dat het verslag geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopig advies als definitief kan worden beschouwd.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. De behandelend psycholoog heeft bij verzekerde op basis van onderzoek vastgesteld dat sprake is van dyslexie en dat Davistraining is geïndiceerd omdat verzekerde visueel is ingesteld.
- 4.2. Ook de leerkracht en schoolcoördinator van verzekerde hebben verklaard dat zij graag zouden willen zien dat hij deelneemt aan de Davistraining voor dyslexie.
- 4.3. Verzoeker stelt dat na jaren van ellende op school, eindelijk duidelijk begint te worden wat verzekerde mankeert. Inmiddels is hij gediagnosticeerd met dyslexie en is een behandeling voorgesteld. Gezien het specifieke dyslexiebeeld en de eerder gevolgde remediëring is Davistraining aanbevolen. Verzoeker stelt dat hij op 14 maart 2011 telefonisch contact heeft opgenomen met de ziektekostenverzekeraar om te informeren naar de vergoeding van deze specifieke dyslexiebehandeling. Bij die gelegenheid

heeft een medewerker toegezegd dat Davistraining wordt vergoed, en dat enkel een verwijsbrief van de basisschool vereist was. Verzoeker stelt dat hij naar aanleiding van deze toezegging direct de verwijsbrief heeft opgevraagd, en een afspraak heeft gemaakt voor een intakegesprek voor Davistraining ten behoeve van verzekerde. Hierbij vernam hij de hoogte van de kosten, en dit was aanleiding om een schriftelijke bevestiging te vragen van het telefonische contact van 14 maart 2011. Er ging enige tijd voorbij, waarin hij meermalen heeft gesproken met de bewuste medewerker. Uiteindelijk ontving hij een brief van de ziektekostenverzekeraar, gedateerd 19 april 2011, waarin staat vermeld dat de kosten van de aangevraagde dyslexiezorg niet worden vergoed. Verzoeker stelt dat de mondelinge toezegging rechtsgeldig is. Hij kan zich de kosten van de dyslexiezorg niet veroorloven. Om die reden heeft nog geen behandeling van verzekerde plaatsgevonden, hetgeen schrijnend is. Door deze handelwijze schaadt de ziektekostenverzekeraar de belangen van verzekerde. De kosten van dyslexiezorg dienen volledig te worden vergoed.

4.4. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat een eenmaal gedane toezegging niet meer kan worden ingetrokken. Verzoeker stelt dat het intakegesprek in maart of april 2011 heeft plaatsgevonden. Hij heeft hier geen rekening van ontvangen. Na het intakegesprek hebben geen behandelingen plaatsgevonden, aangezien hij deze niet kon betalen. Indien de behandelingen wel zouden hebben plaatsgevonden, zou hij schade hebben geleden. Verder voert verzoeker aan dat verzekerde onder behandeling is van een psychiater, en die heeft de Davistraining aangeraden. Alle andere mogelijkheden zijn afgewogen. De door de ziektekostenverzekeraar voorgestelde dyslexiezorg zou waarschijnlijk leiden tot een verslechtering. Dat de Davistraining niet wetenschappelijk zou zijn bewezen zegt niet dat het niet werkt.

4.5. 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 behandeling van kinderen met ernstige dyslexie dient te verlopen volgens het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling (hierna: het protocol).

5.2. Dyslexiezorg komt voor vergoeding in aanmerking indien deze zorg wordt verleend door een kinderpsycholoog, gezondheidszorgpsycholoog, jeugdpsycholoog of een orthopedagoog-generalist. Deze specialisten moeten werkzaam zijn in een multidisciplinair team van deskundigen, onder leiding van een gezondheidszorgpsycholoog. Deze gezondheidszorgpsycholoog moet staan ingeschreven in het Register van het Nationaal Referentiecentrum Dyslexie (NRD) of het keurmerk Kwaliteitsregister Dyslexie hebben.

5.3. Tevens dient sprake te zijn van behandeling van ernstige dyslexie bij kinderen die basisonderwijs volgen, en waarbij de behandeling is gestart op zeven-, acht-, negen- of tienjarige leeftijd. De ziektekostenverzekeraar stelt dat Davistraining niet is opgenomen in het protocol. Derhalve komt de aangevraagde dyslexiezorg niet voor vergoeding in aanmerking.

5.4. De ziektekostenverzekeraar is verzoeker overigens tegemoet gekomen, omdat deze al geruime tijd bezig is met het aanvragen van zorg voor verzekerde en door de ziektekostenverzekeraar verkeerd is geïnformeerd. Deze tegemoetkoming houdt in dat

verzekerde alsnog met de behandeling van dyslexie kan starten (op elfjarige leeftijd) bij een gecontracteerde zorgverlener. Verzekerde moet dan wel voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden bepaald door de gecontracteerde zorgverlener aan de hand van het onderwijskundig rapport. Voorts stelt de ziektekostenverzekeraar dat de mondelinge toezegging door één van zijn medewerkers niet leidt tot vergoeding, aangezien de behandeling nog niet is gestart. Verzekerde heeft zodoende nog de mogelijkheid gebruik te maken van behandeling door een zorgverlener die wél aan de voorwaarden voldoet. De ziektekostenverzekeraar biedt verzoeker zijn excuses aan voor de onjuiste informatievoorziening.

- 5.5. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat ook uit het CVZ-advies blijkt dat Davistraining niet voldoet aan het protocol. De Davistraining is niet wetenschappelijk bewezen. Om die reden is geen vergoeding mogelijk. De ziektekostenverzekeraar stelt dat weliswaar een telefonische toezegging is gedaan, maar dat deze met een brief is ingetrokken. Er zijn nog geen kosten gemaakt. Gelet op eerdere uitspraken van de commissie kan de toezegging de ziektekostenverzekeraar in dat geval niet worden tegengeworpen.
- 5.6. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden 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 is gehouden 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 restitutiepolis, zodat de verzekerde in beginsel kan gebruikmaken van niet-gecontracteerde zorg. De aanspraak op vergoeding van zorg of diensten is geregeld in de artikelen 11 tot en met 35 van de zorgverzekering. Artikel 20 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op vergoeding van dyslexiezorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

“Artikel 20. Dyslexiezorg

Omschrijving

Het recht op vergoeding van de kosten van dyslexiezorg in verband met ernstige dyslexie bestaat alleen voor kinderen bij wie de zorg in 2011 begint op zeven-, acht- negen- of tienjarige leeftijd en die basisonderwijs volgen.

Onder deze zorg wordt verstaan het diagnosticeren en behandelen van deze kinderen met ernstige dyslexie volgens het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling. Dit protocol is een leidraad voor het diagnosticeren, indiceren en behandelen van cliënten met ernstige dyslexie met als doel het beschrijven van de optimale zorg voor cliënten met ernstige dyslexie, gebaseerd op de huidige wetenschappelijke, beroepsinhoudelijke en maatschappelijke inzichten.

(...)

Door

Kinder- en jeugdpsycholoog, orthopedagoog-generalist of gezondheidszorgpsycholoog die werkt in een multidisciplinair team van deskundigen, onder leiding van een gezondheidszorgpsycholoog die is ingeschreven in het Register van het Nationaal Referentiecentrum Dyslexie (NRD) of die het keurmerk Kwaliteitsregister Dyslexie heeft.

De kinder- en jeugdpsycholoog moet ingeschreven zijn in het Register van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). De orthopedagoog-generalist moet ingeschreven zijn in het Register van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO).

Verwijsbrief

Leerkracht, remedial teacher, logopedist of andere leesspecialist verbonden aan de basisschool van het kind, met daarbij een onderwijskundig rapport waarin staat dat het kind 3 tot 6 maanden schoolse hulp heeft gehad voor dyslexie. Bij dit rapport moet ook een toelichting worden opgenomen waarin aangegeven wordt dat op basis van het Protocol Leesproblemen en Dyslexie is vastgesteld dat verdere diagnostiek noodzakelijk is.

Het Protocol Leesproblemen en Dyslexie is een handreiking voor leerkrachten, remedial teachers, logopedisten en andere leesspecialisten van de groepen 1 tot en met 4. Doel van dit protocol is een zo goed mogelijke begeleiding van leerlingen met (dreigende) leesproblemen.”

- 8.3. Artikel 20 van de zorgverzekering is volgens artikel 2 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.4. Artikel 11, lid 1, onderdeel b 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 vergoeding van de kosten van de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft.
Dyslexiezorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.5a Bzv.
- 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. Op grond van artikel 20 van de zorgverzekering bestaat aanspraak op vergoeding van diagnostiek en behandeling van ernstige dyslexie, bij kinderen die op het moment van aanvang van de dyslexiezorg zeven, acht, negen of tien jaar oud zijn en die basisonderwijs volgen. Verzekerde is op 27 juni 2011 elf jaar geworden. Zou de behandeling in april 2011 zijn gestart, dan was verzekerde bij aanvang van de zorg tien jaar oud. Derhalve voldeed verzekerde aan de leeftijdseis, terwijl hij tevens basisonderwijs volgde, zodat ook aan die voorwaarde werd voldaan.

- 9.2. Voorts dient sprake te zijn van het diagnosticeren en behandelen van kinderen met ernstige dyslexie volgens het Protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling. Niet is gebleken dat bij verzekerde sprake is van ernstige dyslexie. Bovendien voldoet de Davistraining niet aan het protocol. Gelet op het voorgaande, oordeelt de commissie dat in het geval van verzekerde op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen aanspraak bestaat op onderhavige dyslexiezorg ten laste van de zorgverzekering.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.3. Het is de commissie gebleken dat de aanvullende ziektekostenverzekering geen dekking biedt voor het gevraagde, zodat de bespreking hiervan achterwege kan blijven.

Telefonische toezegging

- 9.4. Verzoeker heeft gesteld dat er op 14 maart 2011 telefonisch contact is geweest met een bij naam genoemde medewerker van de ziektekostenverzekeraar, bij welke gelegenheid hem is medegedeeld dat de kosten van dyslexiezorg, meer specifiek de Davistraining, zouden worden vergoed, en dat hiertoe enkel een verwijfsbrief van de basisschool vereist was. De ziektekostenverzekeraar betwist deze toezegging niet, maar wijst er op dat dit niet kan leiden tot vergoeding, aangezien de behandeling tot op heden niet is gestart. Ten aanzien hiervan overweegt de commissie het volgende.
- 9.5. In de procedure is voldoende aannemelijk gemaakt dat tijdens de ziektekostenverzekeraar, in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden, een telefonische toezegging is gedaan, inhoudende dat de kosten van de onderhavige dyslexiezorg worden vergoed. De ziektekostenverzekeraar is bij brief van 19 april 2011 teruggekomen op deze telefonische toezegging door te verklaren dat de Davistraining niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- De commissie is van oordeel dat verzoeker aan de telefonische toezegging het vertrouwen heeft kunnen ontlenen dat de kosten van de aangevraagde dyslexiezorg zouden worden vergoed. Echter, de ziektekostenverzekeraar heeft de toezegging bij brief van 19 april 2011 herroepen. Gesteld noch gebleken is dat in de periode tussen de toezegging en de herroeping een behandeling is gestart. Er heeft enkel een intakegesprek plaatsgevonden en dat heeft tot op heden geen vervolg gekregen. Onder deze omstandigheden is een beroep op het gewekt vertrouwen in strijd met de redelijkheid en billijkheid, en kan dit beroep niet slagen. Een en ander klemt te meer nu de ziektekostenverzekeraar heeft toegezegd de kosten van het intakegesprek te vergoeden en vergoeding te zullen verlenen voor een eventueel te starten dyslexiebehandeling, mits is voldaan aan het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden, uitgezonderd de hierin opgenomen leeftijdsgrens, waar verzekerde intussen niet meer aan voldoet.
- 9.6. Gezien het voorgaande is geen grond aanwezig te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker de kosten van de aangevraagde dyslexiezorg dient te vergoeden.

Conclusie

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

10. Het bindend advies

10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 21 december 2011,

Voorzitter