



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Zorgverzekeraar
U.A. en OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Aanvullende Verzekering
Zorgverzekeraar U.A., beide te Tilburg

Zaak : Hulpmiddelenzorg, zuurstofconcentrator, klacht over zorgaanbieder,
ontbreken certificaat, zorgplicht

Zaaknummer : 201800400

Zittingsdatum : 12 december 2018

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. G.R.J. de Groot, mr. H.A.J. Kroon en mr. L. Ritzema)

(Voorwaarden zorgverzekering 2017, artt. 10, 11 en 13 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 sub b en 2.9 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2017)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

tegen

- 1) OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg, en
 - 2) OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Aanvullende Verzekering Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg,
- hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de CZ Zorg-op-maatpolis (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 Top Collectief en Tandarts Collectief afgesloten (hierna gezamenlijk: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 in samenhang met artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoeker heeft van een door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde leverancier hulpmiddelen een zuurstofconcentrator verstrekt gekregen. Bij brieven van diverse data heeft verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar klachten ingediend over de gecontracteerde leverancier en de door deze aan hem verstrekte apparatuur.
- 3.2. Bij brief van 27 juni 2018 is de ziektekostenverzekeraar ingegaan op de klachten van verzoeker.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een andere uitkomst.
- 3.4. Bij brief van 12 september 2018 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat: (i) de ziektekostenverzekeraar gehouden is de klachten van verzoeker inhoudelijk te beantwoorden, en (ii) een uitspraak te doen over de vraag of Linde Health Care Benelux B.V. is gecertificeerd om een zuurstofconcentrator te leveren (hierna: het verzoek).
- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 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 29 oktober 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 30 oktober 2018 aan verzoeker gezonden.

 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 19 november 2018 schriftelijk medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 7 december 2018 schriftelijk medegedeeld eveneens in persoon te willen worden gehoord. Op 11 december 2018 heeft verzoeker telefonisch medegedeeld af te zien van de hoorzitting vanwege persoonlijke omstandigheden. De ziektekostenverzekeraar heeft dezelfde dag telefonisch verklaard ook af te zien van de mogelijkheid gehoord te worden.

 3.8. Op grond van artikel 114, derde lid, Zvw dient de commissie verplicht advies te vragen aan het Zorginstituut Nederland (hierna: Zorginstituut) indien het geschil betrekking heeft op de zorg of de overige diensten, bedoeld in artikel 11 Zvw, dan wel de vergoeding van die zorg of diensten. Blijkens de Memorie van toelichting blijft deze verplichting beperkt tot de vraag of de vorm van zorg of andere dienst waar de verzekerde behoefte aan heeft tot het verzekerde pakket behoort. Aangezien die vraag in het onderhavige geval geen beantwoording behoeft, is het Zorginstituut niet verzocht te adviseren.

 4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

 4.1. Verzoeker gebruikt sinds september 2007 extra zuurstof in verband met slaapapneu. Hij heeft hiervoor al jarenlang de beschikking over een zuurstofconcentrator. Voorheen ondervond hij hiervan geen problemen. Met de door Linde Healthcare Benelux B.V. aan hem verstrekte concentrator ligt dit anders. Sinds maart 2017 ondervindt verzoeker problemen, onder andere door gebrekkig onderhoud. Hij heeft tot tweemaal toe een andere concentrator van de leverancier gekregen, maar ook deze apparaten hadden te maken met achterstallig onderhoud. In korte tijd kreeg verzoeker tweemaal een ontsteking van de neus. Hoewel niet met zekerheid kan worden gezegd dat dit door de zuurstofconcentrator kwam, is het wel opmerkelijk.

 4.2. Verzoeker is een en ander uit gaan zoeken, en kwam tot de conclusie dat Linde Healthcare Benelux B.V. geen certificaat heeft om zuurstofconcentratoren te leveren. Hij heeft hierop bij de ziektekostenverzekeraar enkele klachten ingediend, die niet tot zijn tevredenheid zijn afgehandeld. De klachten worden met een enkel excuus afgedaan, hetgeen een erg makkelijke manier is om er vanaf te komen. De klachten zijn niet inhoudelijk beoordeeld. De ziektekostenverzekeraar verwijst slechts naar een certificaat van Linde Homecare Benelux B.V.. Dit is echter niet het bedrijf dat verzoeker de zuurstofconcentrator heeft geleverd. De enkele verwijzing van de ziektekostenverzekeraar naar de met de leverancier gemaakte afspraken is niet voldoende, omdat niet wordt nagegaan of deze afspraken ook worden nagekomen. Onder andere is verzoeker niet gebleken dat de apparatuur voldoende werd schoongemaakt en onderhouden, en ook de datum van afgifte van de apparatuur bleek onjuist te zijn. Dit had voor de ziektekostenverzekeraar aanleiding moeten zijn nader onderzoek te doen. Tot slot is verzoeker gebleken dat Linde Healthcare Benelux B.V. niet is aangesloten bij een geschillencommissie, hoewel dit wettelijk wèl is vereist.

 4.3. 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 heeft een overeenkomst gesloten met Linde Homecare Benelux B.V., dat gecertificeerd is voor het leveren van gassen voor thuis. Linde Homecare vormt een onderdeel van Linde Healthcare Benelux B.V.. Voor de informatie die verzoeker wenst, ontkomt de ziektekostenverzekeraar er niet aan te verwijzen naar de website van de overkoepelende organisatie. In de overeenkomst met Linde Homecare Benelux B.V. zijn afspraken gemaakt over de kwaliteit van zorg. Voor de controle hierop zijn externe organisaties aangesteld, waaronder de

Inspectie voor de Gezondheidszorg. De ziektekostenverzekeraar is niet toegerust om na te gaan of de infectie aan de neus van verzoeker een gevolg is van het gebruik van de zuurstofapparatuur. Ook kan de ziektekostenverzekeraar niet controleren of de hygiëne van de zuurstofconcentrator op orde is. De ziektekostenverzekeraar kan weliswaar nagaan of een zorgaanbieder aan de gestelde eisen voldoet, maar moet vervolgens erop vertrouwen dat de hiervoor bedoelde controlemechanismen goed werken.

- 5.2. Met verzoeker is besproken dat jaarlijks onderhoud moet worden gepleegd aan de zuurstofapparatuur. Verzoeker heeft destijds medegedeeld dat de verantwoordelijkheid hiervoor ook bij hemzelf lag en dat de ziektekostenverzekeraar hierop verder niets hoefde te ondernemen. Een aantal dagen later zat het hem toch weer hoog, en toen werd duidelijk dat het een klacht betrof die de ziektekostenverzekeraar niet kon oplossen. De kern van de klacht is het verlies van vertrouwen in de leverancier. De ziektekostenverzekeraar zag geen enkele mogelijkheid dit vertrouwen te herstellen. Wat het verder lastig maakt, is dat verzoeker tot in de kleinste details antwoorden wil en hij deze niet van de ziektekostenverzekeraar wil, maar van de leverancier. Het eerste apparaat waardoor verzoeker naar eigen zeggen last kreeg van "roodheid in de neus" is door Linde retour genomen en onderzocht. Omdat verzoeker in juli 2017 mededeelde de klacht met de leverancier zelf af te handelen, is hierover geen navraag meer gedaan door de ziektekostenverzekeraar.

- 5.3. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

- 6.1. Gelet op artikel A.22. van de zorgverzekering en van de aanvullende ziektekostenverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen. De commissie is niet bevoegd voor zover het geschil betrekking heeft op het handelen of nalaten van Linde Healthcare Benelux B.V. dan wel Linde Homecare Benelux B.V..

7. Het geschil

- 7.1. In geschil is of (i) de ziektekostenverzekeraar gehouden is de klachten van verzoeker inhoudelijk te beantwoorden, en (ii) of Linde Health Care Benelux B.V. is gecertificeerd om een zuurstofconcentrator te leveren.

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 zorg van door de zorgverzekeraar gecontracteerde zorgaanbieders. De aanspraak op zorg of diensten is geregeld in de artikelen B.1. tot en met B.27. van de zorgverzekering.

- 8.3. Artikel B.17. van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

"B.17.1. Algemeen

De zorg omvat verstrekking, in eigendom of bruikleen, vervanging, aanpassing of reparatie van functionerende hulpmiddelen en instructie en begeleiding bij het gebruik ervan. Functionerend wil zeggen, dat de hulpmiddelen bij aflevering gebruiksklaar zijn. Dit betreft medische hulpmiddelen die bedoeld en/of genoemd zijn in de Regeling zorgverzekering. Een aantal hulpmiddelen is concreet in de Regeling zorgverzekering genoemd. Andere hulpmiddelen niet. De Regeling zorgverzekering is te vinden op de internetsite van de overheid: www.wetten.overheid.nl. Het recht op het hulpmiddel is hier functiegericht omschreven: u hebt recht op een functionerend hulpmiddel ter compensatie van de genoemde functionele beperking. Het hulpmiddel moet voldoen aan het criterium "stand van

wetenschap en praktijk", wat inhoudt dat het hulpmiddel bewezen effectief moet zijn voor het doel waarvoor het wordt ingezet. Er geldt een uitzondering voor voorwaardelijk toegelaten zorg. (...)"

- 8.4. Artikel B.17.7 van het 'Reglement hulpmiddelen' van de ziektekostenverzekeraar regelt de aanspraak op uitwendige hulpmiddelen voor het ademhalingsstelsel, waaronder zuurstofapparatuur met bijbehorende zuurstof, zuurstofconcentratoren met toebehoren en vergoeding van stroomkosten.

- 8.5. Artikel A.17. van de zorgverzekering luidt, voor zover hier van belang:

"Wij hebben overeenkomsten gesloten over zorg of middelen die zorgverleners leveren. In die overeenkomsten hebben wij afspraken gemaakt over de prijs, de kwaliteit en de doelmatigheid van de zorg en de voorwaarden waaronder zij die zorg verlenen en bij ons declareren. Wij hebben een lijst gemaakt van gecontracteerde zorgverleners. Die kunt u vinden op onze internetsite. Als wij een overeenkomst hebben met een zorgverlener, hoeft dat niet altijd te betekenen, dat wij dat hebben gedaan voor al zijn (zorg)diensten. Het kan ook betekenen dat wij een zorgverlener hebben gecontracteerd voor bepaalde of een aantal van zijn zorgdiensten. (...)"

- 8.6. De artikelen A.17. en B.17. van de zorgverzekering en artikel B.17.7. van het 'Reglement hulpmiddelen' van de ziektekostenverzekeraar zijn volgens artikel A.2.4. van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).

- 8.7. Artikel 11, eerste lid, Zvw bepaalt dat de zorgverzekeraar jegens zijn verzekerden een zorgplicht heeft. Degene die is verzekerd op basis van een zuivere restitutiepolis heeft, indien het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht op prestaties, bestaande uit vergoeding van de kosten van de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft alsmede, desgevraagd, activiteiten gericht op het verkrijgen van deze zorg of diensten. Degene die is verzekerd op grond van een naturapolis heeft, indien het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht op prestaties, bestaande uit de zorg of overige diensten waaraan hij behoefte heeft. Naast zuivere restitutiepolissen en naturapolissen bestaan er combinatiepolissen, waarbij de invulling van de zorgplicht per dekkingsrubriek verschilt. Verzekerden op basis van een zuivere restitutiepolis hebben, op grond van artikel 2.2, tweede lid, onder b, Bzv aanspraak op vergoeding van de betreffende kosten, tenzij deze hoger zijn dan in de Nederlandse marktomstandigheden passend is te achten. Voor de naturapolissen en combinatiepolissen stelt de zorgverzekeraar, overeenkomstig artikel 13, eerste en tweede lid, Zvw, de vergoeding vast in het geval de verzekerde gebruik maakt van een niet door de zorgverzekeraar voor die zorg of dienst gecontracteerde aanbieder, en deze neemt hij op in zijn verzekeringsvoorwaarden. Hierbij houdt de zorgverzekeraar rekening met eventueel van toepassing zijnde eigen bijdragen.

Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv. De aanspraak op uitwendige hulpmiddelen voor het geheel of gedeeltelijk opheffen van de gevolgen van stoornissen in de functie van het ademhalingsstelsel, met inbegrip van stoffen die met behulp van deze hulpmiddelen worden toegediend, is geregeld in artikel 2.6, sub b, Rzv en verder uitgewerkt in artikel 2.9 Rzv.

- 8.8. 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

- 
- 9.1. Tussen partijen is niet in geschil dat de zorgverzekering dekking biedt voor een zuurstofconcentrator en dat verzoeker hiervoor een indicatie heeft. De ziektekostenverzekeraar is op grond van zijn zorgplicht gehouden ervoor zorg te dragen dat verzoeker kan beschikken over een adequaat functionerend hulpmiddel. Naar de commissie begrijpt, ondervond verzoeker problemen met de aan hem verstrekte zuurstofconcentrator, en heeft hij hierover contact gezocht met de ziektekostenverzekeraar. Deze heeft antwoord gegeven op vragen van verzoeker aangaande de leverancier. Het geschil spitst zich toe op (i) de afhandeling van de klacht door de ziektekostenverzekeraar en (ii) de vraag of de gecontracteerde leverancier hulpmiddelen is gecertificeerd om een zuurstofconcentrator te leveren.
-
- 
- 9.2. Vast staat dat verzoeker inmiddels beschikt over een adequaat functionerend hulpmiddel dat is geleverd door een andere leverancier. Verder vormt een gegeven dat de ziektekostenverzekeraar antwoord heeft gegeven op de klacht van verzoeker aangaande de eerdere leverancier. Niet valt in te zien op welk onderdeel de inhoudelijke beantwoording tekort zou zijn geschoten, zeker nu door de ziektekostenverzekeraar is gesteld - en door verzoeker niet bestreden - dat hij zijn klacht (ook) rechtstreeks met deze leverancier zou opnemen. Deze heeft daarnaast handelingen verricht teneinde de situatie te verbeteren. Onder andere heeft hij contact gehad met de betreffende leverancier en heeft hij de klacht van verzoeker doorgegeven aan zijn afdeling Zorginkoop. De commissie is van oordeel dat de ziektekostenverzekeraar hiermee heeft voldaan aan zijn zorgplicht jegens verzoeker.
-
- 
- 9.3. Met betrekking tot de vraag van verzoeker of de leverancier gecertificeerd was hem een zuurstofconcentrator te leveren, geldt dat uit een door verzoeker ingezonden stuk blijkt dat Linde Homecare Benelux B.V. beschikt over een certificaat voor het leveren van zuurstofapparatuur. Volgens verzoeker is de apparatuur echter geleverd door Linde Healthcare Benelux B.V.. De ziektekostenverzekeraar heeft dit bestreden, stellende dat Linde Homecare Benelux B.V. het onderdeel van de organisatie is dat de aflevering verzorgt. Het kan zijn dat op stukken die verzoeker heeft ontvangen van de leverancier de naam is vermeld van de overkoepelende organisatie Linde Healthcare Benelux B.V., doch volgens de ziektekostenverzekeraar is het contract gesloten met Linde Homecare Benelux B.V.. Het ligt niet in de rede dat een andere, daartoe niet gecertificeerde rechtspersoon, die geen contract heeft met de ziektekostenverzekeraar zou overgaan tot aflevering van zuurstofapparatuur terwijl een ander onderdeel van de organisatie hiervoor een specifiek certificaat heeft en wél is gecontracteerd. Dit neemt niet weg dat denkbaar is dat bijvoorbeeld de facturatie via de overkoepelende organisatie geschiedt. Deze stelling van verzoeker faalt derhalve.

 Conclusie

- 
- 9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat (i) de ziektekostenverzekeraar de klacht adequaat heeft afgehandeld en niet is tekort geschoten in zijn zorgplicht jegens verzoeker en (ii) het ervoor moet worden gehouden dat de gecontracteerde leverancier over het juiste certificaat beschikt en dat deze de zuurstofconcentrator aan verzoeker heeft afgeleverd.
-
- 
-
- 
-
- 
-
- 
-
- 
-
- 



10. Het bindend advies



- 10.1. De commissie stelt vast dat dat 1) de ziektekostenverzekeraar de klacht adequaat heeft afgehandeld en niet is tekort geschoten in zijn zorgplicht jegens verzoeker en 2) dat de gecontracteerde leverancier over het juiste certificaat beschikt.



Zeist, 12 december 2018,



H.A.J. Kroon

