



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : De heer A te B tegen VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem
Zaak : Hulpmiddelenzorg, hulphond, clauseule machtiging
Zaaknummer : 201800651
Zittingsdatum : 20 februari 2019

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester,
mr. H.A.J. Kroon, mr. L. Ritzema)

(Voorwaarden zorgverzekering 2017, artt. 10 en 11 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6, onder e, en 2.12 Rzv,
Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2017)

1. Partijen

De heer A te B, hierna te noemen: verzoeker

tegen

VGZ Zorgverzekeraar N.V. te Arnhem, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering VGZ Ruime Keuze (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 VGZ Aanvullend Best en VGZ Tand Best afgesloten (hierna: 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). De aanvullende ziektekostenverzekering is niet in geschil en blijft om die reden verder onbesproken.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op de vergoeding van de kosten van het opleiden van zijn hond tot hulphond (hierna: de aanspraak). Bij brief van 15 augustus 2017 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak is toegewezen en is een machtiging afgegeven. Op verzoek van verzoeker is deze machtiging omgezet op naam van een andere hulphondenschool. Bij brief van 2 februari 2018 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld de machtiging in te trekken.
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 4 april 2018 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 alsnog een - geclausuleerde - machtiging voor een hulphond te verstrekken. Dit is bij brief van 12 juli 2018 schriftelijk aan verzoeker bevestigd.
- 3.4. Bij e-mailbericht van 11 oktober 2018 heeft verzoeker de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar geen clause mag opnemen in de machtiging, waaruit volgt dat de zorgaanbieder gedurende vijf jaren verantwoordelijk is voor het correct en doelmatig functioneren van zijn hond als hulphond (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 21 december 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 2 januari 2018 aan verzoeker gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 14 januari 2019 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 21 januari 2019 schriftelijk medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 2 januari 2018 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, derde lid, Zvw. Bij brief van 31 januari 2019 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2019000100) aan de commissie medegedeeld dat het geschil betrekking lijkt te hebben op de vraag of het opleiden van de hond van verzoeker in dit specifieke geval adequate en doelmatige zorg betreft en of de ziektekostenverzekeraar de verantwoordelijkheid voor de geschiktheid van de hond via een clause kan neerleggen bij de zorgaanbieder. Dit valt buiten de advisering van het Zorginstituut. Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is op 1 februari 2019 aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 20 februari 2019 gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het Zorginstituut.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. Verzoeker is rolstoelgebonden vanwege een dwarslaesie. Hij is bekend met spina bifida en atrofie. Als gevolg van deze aandoeningen is hij beperkt in zijn bewegingen en is hij bijvoorbeeld niet in staat zelfstandig dingen van de grond op te rapen of deuren en kastjes te openen. Verder heeft verzoeker ondersteuning nodig bij persoonlijke verzorging en huishoudelijke taken. Hij ontvangt professionele hulp bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) voor zestig uren per week. Daarnaast wordt hij voor veertig uren per week ondersteund door familie en vrienden. Verder maakt verzoeker gebruik van een (elektrische) rolstoel, (elektrische) driewieler, een scootmobiel en een handbike.
- 4.2. Verzoeker wenst zijn hond te laten opleiden tot hulphond, omdat hij zeer gehecht is aan zijn hond en deze bovendien zeer sociaal en super intelligent is. Een hulphond kan verzoeker ondersteunen bij de ADL, zodat zijn zelfredzaamheid wordt vergroot. Daarnaast zorgt de aanwezigheid van een hulphond ervoor dat verzoeker minder eenzaam is.
- 4.3. De hulphondscholen waartoe verzoeker zich in eerste instantie heeft gericht, hebben ten onrechte geconcludeerd dat bij zijn hond sprake is van patelluxatie (losse knieschijven) en dat om die reden het risico te hoog is hem tot hulphond op te leiden. Verzoeker bestrijdt deze conclusie, omdat zijn hond nooit officieel is gekeurd door de betreffende hulphondscholen. Daarbij heeft de dierenarts zijn hond op 7 februari 2018 klinisch gekeurd en toen is de betreffende aandoening niet geconstateerd. Verder heeft de hulphondschool waartoe verzoeker zich het laatst heeft gewend de conclusie van de andere hulphondscholen naast zich neergelegd en deze als 'onzin' betiteld.
- 4.4. De ziektekostenverzekeraar heeft bij brief van 12 juli 2018 een machtiging afgegeven voor een hulphond, echter is daarbij een beperkende clause opgenomen. Op grond van die clause is de hulphondschool die zijn hond opleidt gedurende vijf jaren verantwoordelijk voor het correct en doelmatig functioneren van zijn hond als hulphond. Hiermee wordt ten onrechte een onderscheid gemaakt tussen zijn hond en een andere hulphond. Zijn hond heeft echter dezelfde rechten en plichten als een andere hulphond. Overigens heeft de hulphondschool reeds aan verzoeker medegedeeld zijn hond niet onder deze voorwaarden te willen opleiden.

- 4.5. Verzoeker stelt voor dat de hulphondenschool zijn hond alsnog officieel keurt, aangezien een dergelijke keuring nog niet heeft plaatsgevonden. Indien deze keuring positief uitvalt, is de ziektekostenverzekeraar gehouden een machtiging af te geven zonder de beperkende clausule.
- 4.6. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat deze kwestie inmiddels al twee jaren speelt en dit mede komt door de trage reactietermijn van de ziektekostenverzekeraar. Verder bevestigt verzoeker dat zijn hond eerst is gezien door een dierenarts in Bavel, die heeft vastgesteld dat zijn hond "knikkende knieën" zou hebben. Omdat verzoeker zich niet in deze diagnose herkende, is hij voor een second opinion naar een dierenarts in Moerstraten geweest. Deze heeft geen bijzonderheden opgemerkt.
Verzoeker is van mening dat zijn hond alsnog officieel moet worden gekeurd door de hulphondenschool en - als deze keuring positief uitvalt - de ziektekostenverzekeraar geen beperkende clausule mag opnemen in de machtiging.
- 4.7. 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 voert aan dat de machtiging die op 15 augustus 2017 is afgegeven, is ingetrokken omdat de hulphondenscholen waartoe verzoeker zich eerst heeft gewend beide tot de conclusie zijn gekomen dat de hond van verzoeker niet geschikt is als hulphond. Nu heeft verzoeker zich tot een derde hulphondenschool gewend. De ziektekostenverzekeraar heeft er geen bezwaar tegen als de hond van verzoeker wordt opgeleid tot hulphond. Het is echter aan de hulphondenschool te beoordelen of deze hond kan worden opgeleid. De hulphondenschool is tevens verantwoordelijk voor het opleiden van de hond.
- 5.2. Bij brief van 12 juli 2018 is een machtiging afgegeven voor het opleiden van de hond van verzoeker tot hulphond. In die situatie geldt dat de zorgaanbieder gedurende vijf jaren verantwoordelijk is voor het correct en doelmatig functioneren van de hond als hulphond. Het opleiden van de hond van verzoeker tot hulphond brengt een bepaald risico met zich voor de ziektekostenverzekeraar. Immers, het staat vast dat de eerste hulphondenschool waartoe verzoeker zich heeft gewend de hond heeft afgekeurd. Hieruit volgt dat niet iedere leverancier instaat voor de kwaliteit van de hulphond. Indien de hulphondenschool waartoe verzoeker zich nu heeft gewend de hond alsnog wenst op te leiden, staat hem dit vrij, echter dient de zorgaanbieder dan dit 'kwaliteitsrisico' op zich te nemen.
Indien de zorgaanbieder een andere hulphond in bruikleen levert aan verzoeker gelden de gebruikelijk contractvoorwaarden die de ziektekostenverzekeraar met de zorgaanbieder is overeengekomen.
- 5.3. Overigens merkt de ziektekostenverzekeraar op dat hij een hulphond levert als zijnde een hulpmiddel als bedoeld in de Zvw en het Bzv. Als de aanspraak op een hulphond vaststaat, wordt normaal gesproken een hulphond geleverd in bruikleen door een hulphondenschool. De aanspraak op een hulphond (ADL-hond) is nader beschreven in het Reglement Hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar.
Aan verzoeker is - in afwijking van het Reglement Hulpmiddelen - de mogelijkheid geboden zijn hond op te leiden tot hulphond. Echter, dan moet het wel mogelijk zijn de hond op te leiden tot een kwalitatief goede hulphond. De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit wordt neergelegd bij de hulphondenschool die de hond opleidt.
- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat verzoeker recht heeft op een adequaat hulpmiddel. Dit betekent in zijn situatie dat een hond goed als hulphond moet kunnen functioneren en dat ook gedurende een periode van vijf of zes jaren moet kunnen. Gelet op de bevindingen van de hulphondenscholen waartoe verzoeker zich heeft gericht twijfelt de ziektekostenverzekeraar of de hond van verzoeker aan deze voorwaarden voldoet.

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 zorgverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar gehouden is een machtiging te verstrekken voor het opleiden van de hond van verzoeker tot hulphond ten laste van de zorgverzekering, zonder daarbij een beperkende clause in de machtiging op te nemen.

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 11 tot en met 39 van de zorgverzekering.

8.3. Artikel 36 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat en luidt, voor zover hier van belang:

"Omschrijving

U hebt recht op functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In het Reglement hulpmiddelen hebben wij nadere voorwaarden gesteld aan het verkrijgen van deze hulpmiddelen. U vindt het Besluit zorgverzekering, de Regeling zorgverzekering en het Reglement hulpmiddelen op onze website. Bepaalde groepen van hulpmiddelen zijn in de Regeling zorgverzekering functiegericht omschreven. Dat betekent dat de zorgverzekeraar zelf in het Reglement hulpmiddelen kan bepalen welke hulpmiddelen daar onder vallen. Wilt u een hulpmiddel dat behoort tot de groep van functiegericht omschreven hulpmiddelen maar is dit hulpmiddel niet in het Reglement hulpmiddelen opgenomen? Dient u dan een aanvraag bij ons in.

De meeste hulpmiddelen en verbandmiddelen ontvangt u in eigendom. Krijgt u het hulpmiddel in eigendom? Dan is en blijft het hulpmiddel van u. Andere hulpmiddelen ontvangt u in bruikleen. Bruikleen betekent dat u het hulpmiddel kunt gebruiken zolang u hierop bent aangewezen en zolang u bij ons bent verzekerd. U sluit met ons of de zorgaanbieder een bruikleenovereenkomst, waarin uw rechten en plichten zijn opgenomen. Hulpmiddelen in bruikleen kunt u alleen in bruikleen krijgen bij een zorgaanbieder waarmee wij een overeenkomst hebben gesloten.

In het Reglement hulpmiddelen vindt u de volgende informatie:

- of u het hulpmiddel in eigendom of in bruikleen krijgt;*
- de kwaliteitseisen waaraan de zorgaanbieder moet voldoen;*
- of u een verwijzing nodig hebt en zo ja, van wie;*
- of u vooraf onze toestemming nodig hebt (voor eerste aanschaf, herhaling of reparatie);*
- gebruikstermijn van het betreffende hulpmiddel. Deze gebruikstermijn is richtinggevend. Als dit nodig is, dan kunt u ons vragen hiervan af te wijken;*
- maximum te leveren aantallen/stuks. Deze aantallen/stuks zijn richtinggevend. Als dit nodig is, dan kunt u ons vragen hiervan af te wijken;*
- bijzonderheden zoals maximale vergoedingen of wettelijke eigen bijdragen. (...)"*

- 8.4. Op pagina 13 van het 'Reglement Hulpmiddelen 2017' van de ziektekostenverzekeraar is de aanspraak op een hulphond geregeld. De betreffende passage luidt, voor zover hier van belang:

*"Omschrijving hulpmiddelen
Hulphond (ADL-hond) en een tegemoetkoming voor de gebruikskosten van deze hond*

*Eigendom/Bruikleen
Bruikleen*

*Verwijzing door
Revalidatiearts met rapport ergotherapeut*

*Toestemming gecontracteerde zorgaanbieder
Ja, de gecontracteerde zorgaanbieder vraagt voor u toestemming bij ons aan.
(...)*

*Andere belangrijke voorwaarden en bijzonderheden
De tegemoetkoming voor de gebruikskosten bedraagt € 1.068 per jaar (€ 89 per maand)*

*Bijzonderheden
U hebt alleen recht op een hulphond die een substantiële bijdrage levert aan uw mobiliteit en uw algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, als u als gevolg van blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen bent op hulp bij uw mobiliteit of bij uw algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor uw zelfstandigheid wordt vergroot en uw beroep op zorgondersteuning vermindert. Deze voorwaarden zijn van indicatieve aard. Als dat nodig is op basis van uw individuele zorgvraag, kunt u ons vragen hiervan af te wijken.*

- 8.5. Artikel 36 van de zorgverzekering en het 'Reglement Hulpmiddelen 2017' van de ziektekostenverzekeraar zijn volgens artikel 2.10 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.6. 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 en verder uitgewerkt in artikel 2.6 Rzv. De aanspraak op een hulphond is nader geregeld in artikel 2.12 Rzv.
- 8.7. 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. De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat een ADL-hulphond een verzekerde prestatie is op grond van de zorgverzekering en dat verzoeker hiervoor een (verzekerings)indicatie heeft. Hetgeen partijen verdeeld houdt, is de vraag of de ziektekostenverzekeraar de in het geding zijnde clause mag opnemen in de machtiging.
- 9.2. De commissie stelt vast dat de ziektekostenverzekeraar bereid is een ADL-hulphond in bruikleen aan verzoeker te verstrekken, dan wel een vergoeding toe te kennen voor het opleiden van de hond van verzoeker tot hulphond. In het laatste geval verbindt de ziektekostenverzekeraar hieraan de voorwaarde dat de hulphondenschool gedurende vijf jaren verantwoordelijk is voor het correct en doelmatig functioneren van de hond als hulphond. De ziektekostenverzekeraar heeft deze clause in de machtiging opgenomen, omdat hij twijfelt of de hond van verzoeker geschikt is als hulphond, mede gelet op de verklaringen van twee andere hulphondenscholen hieromtrent.
- 9.3. Op grond van artikel 36 van de zorgverzekering heeft verzoeker aanspraak op een functionerend hulpmiddel, waaronder een ADL-hulphond. In het 'Reglement Hulpmiddelen 2017' van de ziektekostenverzekeraar is de aanspraak op een ADL-hulphond nader beschreven. Uit deze omschrijving volgt dat verzoeker aanspraak heeft op een ADL-hulphond in bruikleen en een tegemoetkoming voor de gebruikskosten van deze hond.
- 9.4. Anders dan verzoeker lijkt te veronderstellen, heeft hij op grond van de zorgverzekering derhalve geen aanspraak op de vergoeding van de kosten van het opleiden van zijn hond tot hulphond en kan in het midden blijven of zijn hond hiervoor geschikt is. De toegezegde vergoeding hieromtrent wordt dan ook verleend in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden en heeft om die reden een onverplicht karakter. Het staat de ziektekostenverzekeraar in een dergelijke situatie vrij aan deze vergoeding nadere voorwaarden te verbinden. Aan de inhoudelijke beoordeling van de betreffende clause in de machtiging komt de commissie derhalve niet toe.
- 9.5. Dat verzoeker - om hem moverende redenen - geen gebruik wenst te maken van een ADL-hulphond in bruikleen, maakt het voorgaande niet anders. Hetzelfde geldt voor het gegeven dat de hulphondenschool niet bereid is de hond van verzoeker op te leiden tot hulphond, indien de clause in de machtiging van toepassing blijft.

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, 6 maart 2019,

J.A.M. Strens-Meulemeester