



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A en B, beiden te C, tegen Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht, Achmea
Zorgverzekeringen N.V. te Zeist en Zilveren Kruis Ziekttekostenverzekeringen N.V. te
Amersfoort

Zaak : AV, vaccinaties, preventieve geneesmiddelen, informatie website

Zaaknummer : 201800249

Zittingsdatum : 19 september 2018

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

(Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2017, art. 6:238 BW)

1. Partijen

A en B, beiden te C, hierna gezamenlijk te noemen: verzoekers,

tegen

- 1) Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht,
- 2) Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist, en
- 3) Zilveren Kruis Ziektekostenverzekeringen N.V. te Amersfoort,
hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige kwestie waren verzoekers bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering Basis Zeker (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzoekers bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering Aanvullend HBO* afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 in samenhang met artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

De zorgverzekering en de eveneens ten behoeve van verzoekers bij de ziektekostenverzekeraar afgesloten aanvullende verzekering Aanvullend Tand** zijn niet in geschil en blijven om die reden daarom verder onbesproken.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekers hebben bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op vergoeding van de kosten van 'Vaccinaties Buitenland' en 'Aanvullende Vergoedingen' (hierna: de aanspraak). Bij niet nader geduide declaratieoverzichten heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekers medegedeeld dat de aanspraak gedeeltelijk is ingewilligd, te weten tot een bedrag van in totaal € 150,--.
- 3.2. Verzoekers hebben aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij e-mailbericht van 11 januari 2018 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekers medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.4. Bij brief van 2 april 2018 hebben verzoekers de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de kosten van de 'reizigersvaccinaties' en preventieve geneesmiddelen alsnog volledig te vergoeden, ten laste van de aanvullende ziektekostenverzekering (hierna: het verzoek).
- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekers het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft ge-

boden op de stellingen van verzoekers te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoekers aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 13 juli 2018 en e-mailbericht van 15 augustus 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Afschriften hiervan zijn op 17 juli 2018 en 20 augustus 2018 aan verzoekers gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekers hebben op 16 augustus 2018 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 21 augustus 2018 schriftelijk medegedeeld eveneens niet te willen worden gehoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

4.1. Verzoekers zijn in verband met een reis naar Tanzania gevaccineerd in het Franciscus Gasthuis & Vlietland. De kosten hiervan bedroegen € 888,-. Hiervan is slechts € 75,- per persoon, totaal € 150,-, door de ziektekostenverzekeraar vergoed. Verzoekers zijn het met deze beslissing niet eens en zij vinden dat de kosten van de vaccinaties alsnog volledig moeten worden vergoed. Zij voeren hiertoe het volgende aan.

4.2. Voordat verzoekers werden gevaccineerd, hebben zij de website van de ziektekostenverzekeraar geraadpleegd teneinde te achterhalen of de zorgaanbieder die zij wilden consulteren was gecontracteerd. Zij hebben hiertoe de 'zorgzoeker' gebruikt en gezocht op de naam van de zorgaanbieder. Vervolgens verscheen een groen vinkje gevolgd door de tekst: "*Gecontracteerd. Uw zorg wordt vergoed.*" Op grond hiervan concludeerden verzoekers dat de zorgaanbieder gecontracteerd was. Nadien bleek dit niet het geval te zijn. In dit verband heeft de ziektekostenverzekeraar gesteld dat alleen de afdelingen die onderaan de pagina stonden waren gecontracteerd. Verzoekers vinden dit verwarrend. Volgens hen is de ziektekostenverzekeraar dezelfde mening toegedaan, aangezien hij voornoemde tekst nadien heeft veranderd in: "*U kunt in 2017 naar deze zorgverlener*". Bovendien heeft hij in een e-mailbericht het volgende verklaard: "*(...) **Het spijt me dat de informatie niet duidelijk is** Op de zorgzoeker staat op de pagina van het Fransiscus Gasthuis Gecontracteerd. Uw zorg wordt vergoed. Hiermee bedoelen wij de zorg die gegeven wordt door de afdelingen die onderaan de pagina staa[n]. Dit is inderdaad verwarrend. (...)*" Verzoekers wijzen erop dat het de plicht van de ziektekostenverzekeraar is ervoor te zorgen dat de 'zorgzoeker' geen ruimte laat voor onduidelijkheid. Hieraan heeft hij niet voldaan.

4.3. In tegenstelling tot hetgeen de ziektekostenverzekeraar heeft gesteld, hebben verzoekers de informatie op de website voldoende bekeken en zich goed geïnformeerd. De tekst "*Gecontracteerd. Uw zorg wordt vergoed.*" was voor hen klare taal, zodat geen enkele reden bestond om verder te kijken. Dit geldt te meer, omdat verzoekers de 'Vergoedingwijzer 2017' reeds hadden geraadpleegd. Hierin was opgenomen dat vaccinaties op grond van de aanvullende ziektekostenverzekering worden vergoed. Bovendien was nergens vermeld dat voor meer informatie naar beneden moest worden gescrold.

4.4. Het bepaalde in artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden, dat betrekking heeft op 'reizigersvaccinaties' en 'reizigersgeneesmiddelen', kan volgens verzoeker op meerdere manieren worden uitgelegd. Dit blijkt wel uit voornoemd e-mailbericht, waarin wordt uitgelegd dat met de zinsnede "*Gecontracteerd. Uw zorg wordt vergoed.*" alleen de zorg wordt bedoeld die wordt verleend door de afdelingen van de gecontracteerde zorgaanbieder die onderaan de pagina zijn vermeld. Gelet op artikel 6:238, tweede lid, BW, moet de ziektekostenverzekeraar de gemaakte kosten daarom alsnog vergoeden.

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. Verzoekers zijn gevaccineerd tegen diverse aandoeningen en hebben preventieve geneesmiddelen voor malaria afgenomen in verband met een reis naar het buitenland. Uit artikel 8 van de voorwaarden van de aanvullende ziektekostenverzekering blijkt duidelijk dat vaccinaties en preventieve geneesmiddelen in verband met een reis naar het buitenland worden vergoed. Tevens is hier opgenomen dat indien betrokkenen preventieve geneesmiddelen afnemen bij een niet-gecontracteerde apotheek geen aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten hiervan en dat indien zij worden gevaccineerd door een niet-gecontracteerde zorgaanbieder aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten tot € 75,- per persoon. Gelet hierop, heeft de ziektekostenverzekeraar totaal € 150,- aan verzoekers vergoed.
- 5.2. Verzoekers hadden kunnen en moeten weten dat het Franciscus Gasthuis & Vlietland geen gecontracteerde zorgaanbieder was voor de onderhavige zorg. Op pagina 3 van de verzekeringsvoorwaarden is vermeld hoe betrokkenen hierin de vergoedingen vinden voor de zorg die zij nodig hebben. Uit het bijbehorende voorbeeld over dieetadvisering blijkt duidelijk dat zij in eerste instantie moeten zoeken op het *soort* zorg. Indien verzoekers in de 'zorgzoeker' hadden gezocht op het *soort* zorg in plaats van op de naam van de zorgaanbieder die zij wilden consulteren was het Franciscus Gasthuis & Vlietland niet als gecontracteerde zorgaanbieder verschenen. Dat zij geen kennis hebben genomen van de verzekeringsvoorwaarden en daarom de 'zorgzoeker' niet op de juiste wijze hebben gehanteerd, komt voor hun rekening en risico. Volgens de ziektekostenverzekeraar was het zoeken op het soort zorg in plaats van op de naam van de zorgaanbieder ook meer voor de hand liggend, omdat verzoekers in dat geval de zorgverzekering niet hoefden te selecteren, hetgeen zij bij de door hen gehanteerde manier van zoeken wel hebben moeten doen. Het selecteren van de zorgverzekering is vereist bij het zoeken op naam van een zorgaanbieder, omdat de 'zorgzoeker' bij deze manier van zoeken enkel laat zien of, en zo ja voor welke specialismen, de zorgaanbieder is gecontracteerd in het kader van de basisverzekering. De ziektekostenverzekeraar benadrukt dat verzoekers hadden kunnen weten dat vaccinaties en preventieve geneesmiddelen in verband met een reis naar het buitenland niet worden vergoed op grond van de zorgverzekering. Indien verzoekers hadden gezocht op 'reizigersvaccinaties' dan waren zij – via een link – terecht gekomen op de pagina, waarop de gecontracteerde zorgaanbieders voor reizigersvaccinaties en preventieve geneesmiddelen zijn vermeld.
- 5.3. In tegenstelling tot hetgeen verzoekers stellen, vindt de ziektekostenverzekeraar niet dat het bepaalde in artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden op meerdere manieren kan worden uitgelegd, zodat zij geen - geslaagd - beroep kunnen doen op artikel 6:238, tweede lid, BW. Hierbij licht hij toe dat hij in dit artikel terecht verwijst naar de 'zorgzoeker' op zijn website en merkt hij overigens op dat in voornoemd artikel ook is vermeld dat betrokkenen contact met hem kunnen zoeken voor informatie over welke zorgaanbieders hij heeft gecontracteerd. Ook kan de ziektekostenverzekeraar in zijn verzekeringsvoorwaarden onmogelijk een stapsgewijze instructie per aanspraak vermelden over het gebruik van de 'zorgzoeker'.
- 5.4. Uit telefonisch contact met het Fransiscus Gasthuis & Vlietland is de ziektekostenverzekeraar gebleken dat het ziekenhuis al zijn bezoekers informeert dat de kosten van vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland niet worden vergoed ten laste van de zorgverzekering en dat hen adviseert contact te zoeken met hun zorgverzekeraar. De ziektekostenverzekeraar merkt hierbij nog op dat verzoekers de nota van de onderhavige zorg direct aan de zorgaanbieder moesten voldoen, hetgeen zeer ongebruikelijk is indien het een gecontracteerde zorgaanbieder zou betreffen.
- 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 18 van de 'Algemene voorwaarden' van de zorgverzekering, die volgens de aanhef van de 'Algemene voorwaarden' van de aanvullende ziektekostenverzekering ook van toepassing zijn op de aanvullende ziektekostenverzekering, 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 is gehouden de kosten van de 'reizigersvaccinaties' en preventieve geneesmiddelen in verband met een reis naar het buitenland alsnog volledig te vergoeden, ten laste van 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. Artikel 8 van de 'Vergoedingen' van de aanvullende ziektekostenverzekering regelt de aanspraak op vaccinaties en preventieve geneesmiddelen in verband met een reis naar het buitenland en luidt, voor zover hier van belang:

"Gaat u op reis naar het buitenland? Dan vergoeden wij de kosten van consulten, noodzakelijke vaccinaties en/of preventieve geneesmiddelen wegens verblijf in het buitenland.

Onder noodzakelijke vaccinaties en/of preventieve geneesmiddelen verstaan wij de vaccinaties en/of preventieve geneesmiddelen die volgens het advies van het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (LCR) noodzakelijk zijn. Op de website www.lcr.nl/Landen kunt u per land zien welke vaccinaties geadviseerd worden.

Voorwaarden voor vergoeding

1 Consulten, geneesmiddelen en vaccinaties ter voorkoming van rabiës, vergoeden wij alleen, als u langere tijd in een land verblijft waar rabiës endemisch (in bepaalde gebieden voortdurend als ziekte aanwezig) is. En waar adequate medische hulp slecht toegankelijk is.

2 Daarnaast moet u minimaal aan 1 van de volgende voorwaarden voldoen:

- u maakt een meerdaagse wandel- of fietstocht buiten toeristische oorden;
- of u trekt langer dan 3 maanden op met, of overnacht bij, de lokale bevolking;
- of u verblijft buiten een resort of beschermde omgeving;
- u bent jonger dan 12 jaar.

3 De preventieve geneesmiddelen (zoals malariapillen) moeten zijn voorgeschreven door een arts van LCR.

4 De preventieve geneesmiddelen moeten geleverd worden door een apotheek die wij gecontracteerd hebben. Kiest u voor een apotheek die wij niet gecontracteerd hebben? Dan ontvangt u geen vergoeding.

Lagere vergoeding bij niet-gecontracteerde zorgverlener

Let op! *Hebben wij uw zorgverlener niet gecontracteerd? Dan kan een eigen betaling gelden voor consulten en vaccinaties.*

Wilt u weten met welke zorgverleners wij een contract hebben? Gebruik dan de Zorgzoeker op www.zk.nl/zorgzoeker of neem contact met ons op.

Wat wij (volgens dit artikel) niet vergoeden

Wij vergoeden niet de kosten van zelfzorgmiddelen die niet in de Regeling zorgverzekering staan. Zelfzorgmiddelen zijn middelen die u in Nederland zonder recept kunt kopen.

Optimaal Aanvullend 1

consulten en vaccinaties:

- 100% bij een gecontracteerde zorgverlener
- maximaal € 75,- per persoon per kalenderjaar bij een niet-gecontracteerde zorgverlener preventieve geneesmiddelen (zoals malariapillen):

100% bij een gecontracteerde apotheek

(...)"

8.3. Artikel 6:238 BW luidt, voor zover hier van belang:

"(...)

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg."


9. Beoordeling van het geschil

9.1. Vast staat dat verzoekers in het Franciscus Gasthuis & Vlietland zijn gevaccineerd in verband met een reis naar het buitenland en dat de betreffende zorgaanbieder voor deze zorg niet was gecontracteerd. Tussen partijen is niet in geschil dat de aanvullende ziektekostenverzekering onder voorwaarden dekking biedt voor vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland en dat verzoekers aan deze voorwaarden voldeden. Hetgeen hen verdeeld houdt, is enkel de hoogte van de vergoeding voor de vaccinaties. Verzoekers menen dat de kosten voor de vaccinaties alsnog volledig moeten worden vergoed door de ziektekostenverzekeraar, omdat zij, gelet op de informatie op de website van de ziektekostenverzekeraar, ervan uit mochten gaan dat de zorgaanbieder voor deze zorg was gecontracteerd. In dit verband hebben zij zich beroepen op artikel 6:238, tweede lid, BW. De ziektekostenverzekeraar heeft een en ander betwist en aangevoerd dat verzoekers de 'zorgzoeker' op de website anders hadden moeten gebruiken, hetgeen ook logischer was geweest. In dat geval hadden zij kunnen vaststellen dat de zorgaanbieder voor de onderhavige zorg niet was gecontracteerd. De vergoeding bedraagt in dat geval maximaal € 75,- per persoon. Ten aanzien hiervan overweegt de commissie het volgende.

9.2. Uit artikel 8 van de 'Vergoedingen' van de aanvullende ziektekostenverzekering blijkt dat deze verzekering volledige vergoeding biedt voor de kosten van vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland indien de verzekerde wordt gevaccineerd door een gecontracteerde zorgaanbieder. In dit artikel is verder het volgende opgenomen: *"Wilt u weten met welke zorgverleners wij een contract hebben? Gebruik dan de Zorgzoeker op www.zk.nl/zorgzoeker of neem contact met ons op."*


9.3. Verzoekers hebben de 'zorgzoeker' geraadpleegd teneinde te achterhalen of de zorgaanbieder voor vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland was gecontracteerd. Verzekerden mogen van de juistheid van de verzekeringsvoorwaarden uitgaan, zodat, aangezien in voornoemd artikel uitdrukkelijk en zonder voorbehoud ten aanzien van het gebruik naar de 'zorgzoeker' werd verwezen, het feit dat de wijze waarop verzoekers de 'zorgzoeker' hebben gehanteerd – te weten door te zoeken op de naam van de zorgaanbieder in plaats van op soort zorg – kennelijk niet geschikt is om te achterhalen of een zorgaanbieder voor vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland was gecontracteerd hen niet kan worden tegengeworpen. Dat zij eerst de zorgverzekering hebben moeten selecteren, maakt het voorgaande niet anders. Het is een keuze van de ziektekostenverzekeraar de 'zorgzoeker' voor zowel de zorgverzekering als de aanvullende ziektekostenverzekering te gebruiken en hier in de verzekeringsvoorwaarden naar te verwijzen. Daarbij zal voor een verzekerde niet altijd duidelijk zijn of de zorg valt onder de dekking van de zorgverzekering, de aanvullende ziektekostenverzekering of beide. Eventuele misverstanden die hierdoor ontstaan, vallen in zijn risicosfeer en dit geldt ook voor het feit dat verzoekers niet hebben door gescrold. Zij hoefden met verdere voorwaarden – dat wil zeggen anders dan ten aanzien van het gecontracteerd zijn – geen rekening te houden en hoefden er niet op bedacht te zijn dat de zorgaanbieder waarbij wordt vermeld *"Gecontracteerd. Uw zorg wordt vergoed."* mogelijk niet voor alle soorten zorg was gecontracteerd.


9.4. Door de ziektekostenverzekeraar is gesteld, en door verzoekers is bevestigd, dat de zorgaanbieder hen ervoor heeft gewaarschuwd dat vaccinaties in verband met een reis naar het buitenland niet worden vergoed. Tevens is verzoekers geadviseerd over de vergoeding contact op te nemen met de ziektekostenverzekeraar. Onder deze omstandigheden is het beroep op artikel 6:238, tweede lid, BW in strijd met de redelijkheid en billijkheid, en kan dit niet slagen.

- 
- 9.5. Voor zover het verzoek tevens betrekking heeft op de preventieve geneesmiddelen voor malaria - dit is de commissie, gelet op de overgelegde nota's in samenhang met het verzoek, niet duidelijk - geldt het vorenoverwogene, indien althans de stelling van verzoekers is dat zij ook hierbij gebruik hebben gemaakt van de 'zorgzoeker', waarbij nog kan worden aangetekend dat het Franciscus Gasthuis & Vlietland geen apotheek is. Verzoekers mogen met dit laatste bekend worden verondersteld.




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, 19 september 2018,



G.R.J. de Groot