RECLAME CODE
COMMISSIE

Dossier 2013 00392

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Stichting HoorProfs, gevestigd te Gorinchem, klager,

tegen : Beter Horen B.V., gevestigd te Doesburg, adverteerder.

De procedure

Klager heeft bij brief van 25 april bezwaar gemaakt tegen een reclame-uiting van adverteerder.
De klacht is op 8 mei 2013 in behandeling genomen.

Adverteerder heeft bij brief van 4 juni 2013 tegen de klacht verweer gevoerd.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 13 juni 2013.
Namens adverteerder verschenen M. van Rijn en mr. R.M.I. van der Straaten, door wie pleitaantekeningen werden overgelegd.
Namens adverteerder verschenen J. Joosten en mr. M.E. de Bruin, die eveneens pleitaantekeningen overlegde.

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft een in verschillende dagbladen geplaatste advertentie met de aanhef: "Duidelijkheid over de vergoeding van uw hoortoestel".
Een kopie van de advertentie is aan deze uitspraak gehecht.

De klacht

Klager, een belangenbehartigingorganisatie voor zelfstandige audiciens, heeft tegen deze uiting de volgende bezwaren.
1. De zinsnede "U komt alleen maar voor vergoeding in aanmerking als uw zorgverzekeraar een contract heeft met de aanbieder van uw hooroplossing" is niet juist, aangezien artikel 13 van de Zorgverzekeringswet bepaalt dat indien een verzekerde krachtens zijn zorgverzekering een bepaalde vorm van zorg dient te betrekken van een gecontracteerde zorgaanbieder en deze verzekerde deze zorg betrekt van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, de verzekerde recht heeft op een vergoeding van de zorgkosten van zijn zorgverzekering.
2. Klager vraagt zich af of de zinsnede "Beter Horen heeft als enige hoorspecialist in Nederland contracten met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen" juist is. Adverteerder dient de juistheid daarvan aan te tonen, aangezien adverteerder met deze zinsnede beoogt om verzekerden met een zorgvraag naar auditieve hulpmiddelen ertoe te bewegen zich niet tot niet-gecontracteerde zorgaanbieders te wenden.

STICHTING
RECLAME CODE

Klager verzoekt de Commissie de uitspraak onder de aandacht van een breed publiek te brengen.

Het verweer

Adverteerder stelt allereerst dat per 1 januari 2013 in de Zorgverzekeringswet de vergoeding van hoortoestellen door zorgverzekeraars in de navolgende opzichten is veranderd:
a. verzekerden krijgen 75% van de aanschafwaarde vergoed. De resterende 25% dienen zij zelf te betalen.
b. verzekerden worden aan de hand van een vragenlijst en een hoortest ingedeeld in één van de vijf gedefinieerde categorieën van slechthorenden. Aan deze categorieën zijn hoortoestellen gekoppeld en verzekerden hebben aanspraak op een toestel uit de categorie waarbij zij zijn ingedeeld.
c. een aantal zorgverzekeraars is overgegaan op het selectief contracteren van audiciensbedrijven en een aantal grote zorgverzekeraars, waaronder Achmea en CZ, hebben ervoor gekozen met een beperkt aantal door hen geselecteerde audiciensbedrijven te contracteren.

Met betrekking tot de verschillende bezwaren voert adverteerder het volgende aan.
Ad 1. Ingevolge artikel 13 van de Zorgverzekeringswet krijgen verzekerden die zich wenden tot een niet-gecontracteerde zorgaanbieder (toch) een deel van de kosten vergoed. Verzekeraars hebben het recht om een korting op het te vergoeden bedrag toe te passen en plegen dat in de regel ook te doen. Dit betekent dat de gewraakte zinsnede te absoluut is en daardoor een onjuist beeld zou kunnen geven, zeker als deze mededeling los gezien wordt van de daaraan voorafgaande tekst. Deze zal dan ook niet meer op deze wijze in deze context worden gebruikt.
Ad 2. Adverteerder heeft met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen overeenkomsten afgesloten en is, zo nodig, bereid om de betreffende contracten, ter vertrouwelijke kennisname, aan de Commissie over te leggen.
Adverteerder legt een "Overzicht afgesloten overeenkomsten 2013, onderverdeeld per categorie hoortoestellen" over, waaruit blijkt dat adverteerder de enige hoorspecialist is die met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen overeenkomsten heeft afgesloten. Sommige verzekeraars hebben alle categorieën in één overeenkomst opgenomen, andere verzekeraars hebben gekozen voor twee afzonderlijke contracten (één voor de categorieën 1-3 en één voor de categorieën 4 en 5) waarbij zij met sommige zorgaanbieders één overeenkomst en met andere aanbieders twee overeenkomsten hebben afgesloten.
Dat adverteerder de enige hoorspecialist is die met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen overeenkomsten heeft afgesloten, blijkt onder meer ook uit de website van de Nederlandse Vereniging van Slechthorenden, de patiëntenorganisatie voor mensen met een hoorprobleem. De gewraakte mededeling is derhalve juist en niet misleidend.

Mondelinge behandeling

Mr. van der Straaten deelt mee dat de stelling dat verzekeraars niet verplicht zijn om eenzelfde bedrag te vergoeden, indien de zorg wordt afgenomen van een niet-gecontacteerde partij, alleen het geval is bij vergoeding op basis van naturapolissen en niet voor restitutiepolissen. Bij restitutiepolissen is er geen verschil in vergoeding tussen gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgaanbieders. Voorts wijst hij er op het

hinderpaal-criterium, dat inhoudt dat de vergoeding van de verzekeraar niet zo laag mag zijn dat deze lage vergoeding een hinderpaal vormt om naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder te gaan.
In het door adverteerder overgelegde overzicht van zorgverzekeraars ontbreekt "De Friesland". Niet duidelijk is of adverteerder ook met deze verzekeraar een contract heeft.
Achmea heeft met individuele hoorspecialisten van klager ook contracten gesloten.
Deze individuele contracten gaan echter minder ver dan de collectieve overeenkomst die adverteerder met Achmea heeft gesloten.
Voorts zegt, anders dan wordt gesuggereerd, het al dan niet hebben gesloten van een contract niets over de kwaliteit die wordt geleverd.
Verzekerden zouden er op basis van onjuiste informatie toe gebracht kunnen worden om niet-gecontracteerde aanbieders te passeren.
Mr. Van der Straaten handhaaft het verzoek de uitspraak onder de aandacht van derden te brengen.

Mr. de Bruin handhaaft hetgeen reeds bij verweerschrift tegen de klacht is aangevoerd.
Voorts stelt zij dat "De Friesland" onderdeel is van Achmea, zodat ook met deze zorgverzekeraar een contract is gesloten.
Vroeger sloot Achmea selectief contracten af, maar vanaf 2013 niet meer. Achmea heeft 3 grote zorgaanbieders geselecteerd en gecontracteerd, te weten: adverteerder, Schoonenberg en Specsavers. Dit betekent dat klager voor nieuwe hoortoestellen niet is gecontracteerd.
Als het zo zou zijn dat adverteerder verzekerden tracht af te houden van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, is dit niet in strijd is met de Nederlandse Reclame Code (NRC).
Als het al tot gegrond verklaring van de klacht zou komen is er geen noodzaak de uitspraak onder de aandacht van derden te brengen. Er is maar één dagbladadvertentie geplaatst, er is geen sprake van recidive en toegezegd is om de onder 1 bedoelde zinsnede niet meer te bezigen.

Het oordeel van de Commissie

De Commissie heeft met betrekking tot de verschillende bezwaren het volgende overwogen.

Ad 1. Adverteerder heeft erkend dat de zinsnede "U komt alleen maar voor vergoeding in aanmerking als uw zorgverzekeraar een contract heeft met de aanbieder van uw hooroplossing" te absoluut er daardoor niet juist is.
Artikel 13 lid 1 van de op 1 januari 2013 in werking getreden Zorgverzekeringswet luidt: "Indien een verzekerde krachtens zijn zorgverzekering een bepaalde vorm van zorg of een andere dienst dient te betrekken van een aanbieder met wie zijn zorgverzekeraar een overeenkomst over deze zorg of dienst en de daarvoor in rekening te brengen prijs heeft gesloten of van een aanbieder die bij zijn zorgverzekeraar in dienst is, en hij deze zorg of andere dienst desalniettemin betrekt van een andere aanbieder, heeft hij recht op een door de zorgverzekeraar te bepalen vergoeding van de voor deze zorg of dienst gemaakte kosten".
Een verzekerde heeft derhalve ook recht op een vergoeding als hij voor zijn hooroplossing naar een aanbieder gaat waarmee zijn zorgverzekeraar geen contract heeft, zij het dat de zorgverzekeraar het recht om een korting op de vergoeding toe te passen.

Blijkens het voorgaande is onjuiste informatie verstrekt als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder g van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Ad 2. Adverteerder heeft aannemelijk gemaakt dat hij als enige hoorspecialist in Nederland contracten heeft met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen. Daartoe heeft adverteerder een overzicht overgelegd van zorgverzekeraars en contracten, onderverdeeld in categorieën hoortoestellen, die zijn gesloten met de vijf grote aanbieders van hooroplossingen. De niet in de overzicht genoemde zorgverzekeraar "De Friesland" is, naar adverteerder ter vergadering onweersproken heef gesteld, onderdeel van Achmea, zodat adverteerder ook met deze zorgverzekeraar een contract heeft. Gelet hierop acht de Commissie dit onderdeel van de klacht ongegrond.

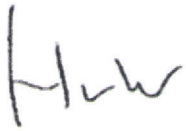
Met betrekking tot klagers verzoek de uitspraak onder de aandacht van derden te brengen overweegt de Commissie als volgt.
Het betreft een relatief grote dagbladadvertentie die vanwege de aanhef "Duidelijkheid over de vergoeding van uw hoortoestel" en de informatieve uitstraling daarvan de aandacht van (potentiële) gebruikers van hooroplossingen zal trekken. Voorts zal de daarin gegeven informatie, gezien het financiële aspect dat daarin wordt belicht, wellicht langer bij de doelgroep beklijven. Nu juist met betrekking tot de vergoeding van de hooroplossing in deze uiting met de aanhef "Duidelijkheid over de vergoeding van uw hoortoestel" daarover onjuiste informatie wordt gegeven en de wettelijke rechten onjuist worden weergegeven, heeft de Commissie besloten gebruik te maken van de haar in artikel 18 lid 4 van het Reglement betreffende de Reclame Code Commissie en het College van Beroep, gegeven bevoegdheid om de uitspraak onder de aandacht van een breed publiek te brengen.

De beslissing

Op grond van het hiervoor onder ad 1 overwogene acht de Commissie de reclame-uiting in strijd met artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder voor zover nodig aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.
Voorts heeft de Commissie besloten de uitspraak onder de aandacht van een breed publiek te brengen, als bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Reglement betreffende de Reclame Code Commissie en het College van Beroep.
Voor het overige wijst de Commissie de klacht af.
Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde gedrag.
Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.

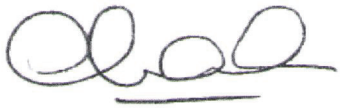
Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam

De voorzitter



Mr. J.P.H. van Driel van Wageningen

De secretaris



Mr. A.E. de Gelder

Gewezen door mr. J.P.H. van Driel van Wageningen, voorzitter, en mr. A.K. Evers, M. van der Meij, M. Schaeffer en drs. G.J. Wilmink, leden.

Amsterdam, 8 juli 2013

(advertentie)

www.beterhoren.nl

Duidelijkheid over de vergoeding van uw hoortoestel

Helder antwoord op al uw vragen

Vanaf 2013 zijn de voorschrijfregels voor hoortoestellen gewijzigd. Alle audiciens in Nederland werken voortaan met het keuze-protocol Hoorzorg. Ook de prijzen en de vergoeding van hooroplossingen zijn veranderd.

Kortweg bestaat het protocol uit een hoortest en vragenlijst, waarmee wordt bepaald voor welke categorie hooroplossing u in aanmerking komt. 75% van de kosten van uw hoortoestel wordt vergoed door uw zorgverzekeraar. U betaalt zelf een eigen bijdrage van 25%. Afhankelijk van uw zorgverzekeraar en soort hoortoestel, kost een hoortoestel u tussen de € 112,- en € 370,-. Deze eigen bijdrage wordt mogelijk nog voor een deel of zelfs volledig vergoed als u een aanvullende zorgverzekering heeft. Hierdoor is de aanschaf in veel gevallen voordeliger dan voorheen.

U komt alleen voor vergoeding in aanmerking als uw zorgverzekeraar een contract heeft met de aanbieder van uw hooroplossing.

Beter Horen heeft als enige hoorspecialist in Nederland contracten met alle zorgverzekeraars voor alle categorieën hoortoestellen. Dat betekent niet alleen dat we goede afspraken over de prijs hebben gemaakt. Ook onze kwaliteit en service zijn goed beoordeeld. Zo is bij Beter Horen nazorg en service na de aanschaf van het hoortoestel altijd inbegrepen.

We kunnen ons voorstellen dat u nog veel meer vragen heeft over horen, hoortoestellen en de nieuwe vergoedingsregels. Beter Horen heeft in samenwerking met De Nationale Hoorstichting het boekje Eén en al oor geschreven. Hierin vindt u een antwoord op al uw hoorvragen. Het boekje kunt u gratis aanvragen op www.hoortoestel.nl/een-en-al-oor of via 0800 – 0200 159.

Beter Horen