

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 17.002

Partijen:

A - klager -
tegen
C - aangeklaagde -

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Zorggeschil (verder te noemen: de Geschilleninstantie) te laten beslechten.

De Geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 29 september 2017 te 's Gravenhage, klager en aangeklaagde zijn verschenen.

Verloop van de procedure

10 maart 2017	klacht met meldformulier ingediend
maart - juni 2017	onderzoek naar ontvankelijkheid van klager en aansluiting aangeklaagde bij Geschilleninstantie
16 mei 2017	ontvangst nadere klachtomschrijving
21 juni 2017	klacht ontvankelijk verklaard
21 juli 2017	ontvangst verweerschrift aangeklaagde
29 september 2017	hoorzitting in aanwezigheid van beide partijen
7 oktober 2017	verzoek aan klager om zijn schadevordering nader te onderbouwen
13 oktober 2017	ontvangst nadere onderbouwing schadeclaim klager
19 oktober 2017	verzoek aan aangeklaagde om reactie op nadere onderbouwing schadeclaim
2 november 2017	ontvangst reactie aangeklaagde op nadere onderbouwing schadeclaim
8 november - heden 2017	beraad, concipiëren uitspraak

Aanleiding

Klager is sinds begin 2015 bij aangeklaagde onder behandeling. Er is geen schriftelijke behandelingsovereenkomst. Aangeklaagde schrijft – steeds op eerste verzoek van klager – een aantal malen herhaalrecepten uit voor hormoonsuppletie op basis van een gel.

In juni 2016 doet aangeklaagde vrijblijvend de suggestie voedingssupplementen bij aangeklaagde aan te kopen. Eind 2016 verzoekt klager wederom om een herhaalrecept.

Aangeklaagde brengt dan – na rappel van klager – andermaal de aankoop van voedingssupplementen (Male Factor) onder de aandacht, en schrijft onder meer:

Jouw verhaal analyserende denk ik dat jij hier zeker baat bij kunt hebben

Klager vraagt vervolgens per sms andermaal om een herhaalrecept. Aangeklaagde reageert dan onder meer met:

Hoi de apotheek heeft de testosteron klaar liggen. Zodra jij Male Factor 1 en 2, ter vergroting van de effectiviteit en veiligheid hebt besteld, wordt het naar jou adres gestuurd.

Hierop ontstaat het geschil.

Klager verwijt aangeklaagde in de kern aan koppelverkoop te doen, en geeft aan – bij ongewijzigde opstelling van aangeklaagde – onder meer bij de Inspectie navraag te zullen gaan doen.

Aangeklaagde geeft aan dat hij niet aan koppelverkoop doet (stellende dat hij de hormoonsuppletie ook niet verkoopt), zich zwaar onder druk gezet voelt, en gewichtige redenen ziet de behandelingsovereenkomst te beëindigen. Aangeklaagde adviseert klager vervolgens een andere specialist te zoeken, biedt aan daarbij te helpen, én stelt voor dat er een afspraak wordt gemaakt voor controle, en hormoonsuppletie voor een periode van twee maanden wordt voorgeschreven.

Partijen communiceren hierop veelvuldig per e-mail, maar komen er onderling niet uit. Hierna blijkt het voor aangeklaagde niet eenvoudig een klacht in te dienen. Wanneer klager bij aangeklaagde informeert hoe diens klachtenprocedure is vormgegeven, geeft aangeklaagde aan:

Voordien had ik er geen (*voornaam klager*). Ik heb nimmer een klacht gehad en als mensen iets van een vraag/opmerking/issue hadden benaderden zij mij altijd persoonlijk. Het werd nooit zo op de spits gedreven. Ik heb je duidelijk mijn standpunt gemaild en je bovendien een correct voorstel gedaan voor en traject om de behandeling over te zetten naar een arts bij jou in de buurt.

Klacht

De uiteindelijk ingediende klacht valt vervolgens – naar het oordeel de Geschilleninstantie – zakelijk samengevat in drie onderdelen uiteen:

- I. Aanschaf van eigen producten tot voorwaarde maken voor het uitschrijven van herhaalrecepten.
- II. Het niet adequaat en passend communiceren met klager.
- III. Ontoereikende inrichting van de klachtprocedure, met financiële schade tot gevolg.

Verweer

Aangeklaagde stelt dat er geen sprake kan zijn van koppelverkoop, nu hij de hormoonsuppletie niet verkoopt.

Aangeklaagde benadrukt dat er sprake was van terughoudendheid/voorzichtigheid bij het verstrekken van een herhalingsrecept, omdat hij klager niet fysiek kon beoordelen en omdat hij geen inzage had of klager wel of niet het afgesproken behandelplan volgde.

Aangeklaagde geeft aan enthousiast te zijn over de door hem aangedragen voedingssupplementen. Terugkijkend, stelt hij vast mogelijk iets te enthousiast te zijn geweest over deze producten. De uitnodiging aan klager om alsnog voor een afspraak te komen, inclusief controle en het voorstel voor een herhaalrecept van twee maanden, is gedaan in het belang van klager, vanuit zijn verantwoordelijkheid als arts, het belang van jaarlijkse controle van klager, en in het kader van het stellen van een redelijke termijn voor het beëindigen van de behandelingsovereenkomst.

Ook overweegt aangeklaagde dat het er alle schijn van heeft dat klager wel de recepten voor het volgen van de hormoontherapie wilde ontvangen, maar geen kosten wilde maken voor laboratoriumonderzoek, bezoek aan de praktijk van aangeklaagde en voor het aanschaffen van supplementen. Dan meent aangeklaagde dat klager beter af is in de reguliere eerstelijnszorg.

Op de klacht waar het de inrichting van de klachtprocedure betreft, gaat aangeklaagde verder niet specifiek in.

Beoordeling

Naar het oordeel van de Geschilleninstantie is er – zuiver bezien – inderdaad geen sprake van koppelverkoop. Terecht wijst aangeklaagde er op dat hij niet zowel de hormoonsuppletie als de voedingssupplementen koopt. Voor zover de klacht daarop ziet, wordt die dan ook afgewezen.

Daaraan doet echter niet af dat de Geschilleninstantie moet vaststellen dat bij klager niet zonder aanleiding het gevoel zal zijn ontstaan dat alleen wanneer hij de voedingssupplementen zou afnemen, een herhaalrecept voor hormoonsuppletie zou worden uitgeschreven. Dit volgt onder meer uit de hiervoor geciteerde mededeling van aangeklaagde dat de apotheek de hormoonsuppletie had klaar liggen en deze *zodra* de voedingssupplementen zouden zijn besteld, zouden worden opgestuurd.

Vervolgens is aangeklaagde niet in staat gebleken de onvrede hierover bij klager weg te nemen. Daaraan ligt naar het oordeel van de Geschilleninstantie – in elk geval mede – ten grondslag de wijze waarop aangeklaagde met die onvrede is omgegaan. In dit opzicht acht de Geschilleninstantie de klacht dan ook gegrond.

Ter toelichting wijst de Geschilleninstantie er op dat de communicatie vanuit aangeklaagde defensief maar ook verwijtend is geweest. Het komt de Geschilleninstantie voor dat een meer begripvolle reactie op het verwijt van koppelverkoop, hier verschil had kunnen maken. Ook de communicatie rond de inrichting van de klachtenregeling, en – met name – het voorstel van aangeklaagde dat er een afspraak wordt gemaakt voor controle, en hormoonsuppletie voor een periode van twee maanden wordt voorgeschreven, liet naar het oordeel van de Geschilleninstantie te wensen over. Voor wat betreft genoemd voorstel, merkt de Geschilleninstantie op dat het verweer van aangeklaagde op dit punt – er zou gehandeld zijn in het belang van klager, vanuit zijn verantwoordelijkheid als arts en met het

oog op een redelijke termijn van beëindiging van de behandelingsovereenkomst –, wat er van dat verweer ook moge zijn, op geen enkele manier is terug te vinden in de communicatie met klager.

Verder merkt de Geschilleninstantie op dat ook ter gelegenheid van de hoorzitting er – hoewel daar wel genoeg voedingsbodem voor leek te zijn – geen toenadering tussen partijen is gekomen. Dit is een gemiste kans, zeker voor aangeklaagde. Bij het vinden van toenadering zal overigens ook niet hebben geholpen de in zijn verweer opgenomen overweging dat het er de schijn van heeft gehad dat klager hier – zagezegd – door financiële prikkels toe gedreven zal zijn geweest.

Nu het inderdaad aan een toereikende inrichting van de klachtprocedure ontbrak, en ook daarover weinig gelukkig is gecommuniceerd, acht de Geschilleninstantie de daarop gebaseerde klacht (ook) gegrond. Voor het toekennen van schadevergoeding ziet de Geschilleninstantie evenwel geen aanleiding. Weliswaar mag worden aangenomen dat klager tijd heeft moeten besteden aan het nodige uitzoek- en naspeurwerk, maar dat hij daardoor schade heeft geleden (althans inkomsten heeft gemist) blijkt onvoldoende.

Nu de klachten grotendeels worden toegewezen, ziet de Geschilleninstantie aanleiding aangeklaagde te veroordelen in een deel van de kosten. Deze worden vastgesteld op € 85 zijnde € 35 aan reiskosten van en naar de hoorzitting en het door klager betaalde klachtengeld van € 50. Aangeklaagde dient deze kosten zelf rechtstreeks aan klager te vergoeden.

Beslissing

De Geschilleninstantie Zorggeschil acht de klachten die zien op het niet adequaat en passend communiceren met klager en de ontoereikende inrichting van de klachtprocedure gegrond. De overige klachten worden afgewezen.

Aangeklaagde wordt veroordeeld tot betaling van € 85, te betalen aan klager.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Wolvega, 8 december 2017

W.g. de Voorzitter

Mr. R.C. de Mol