

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil**

**Geschilnummer: 18.001**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, hierna te noemen 'Zorgaanbieder' of 'Aangeklaagde'.

### **1. Behandeling van het geschil**

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

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil van toepassing. Namens de Geschilleninstantie hebben aan de behandeling van het geschil deelgenomen:

(...)

De leden van de Geschilleninstantie die aan de behandeling hebben deelgenomen worden hierna ook wel aangeduid met "de Commissie". De Commissie is bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De Commissie heeft kennisgenomen van de door Partijen overgelegde stukken.

De Commissie heeft geen aanleiding gezien voor een hoorzitting. Partijen, daartoe in de gelegenheid gesteld, hebben niet zelf verzocht om een hoorzitting.

### **Verloop van de procedure**

14 februari 2018	ontvangst klacht;
februari - maart 2018	onderzoek Commissie naar ontvankelijkheid, Klager voorziet Commissie van aanvullende informatie;
30 maart 2018	stukken aan Aangeklaagde voor reactie;
16 april 2018	reactie van Aangeklaagde ontvangen;
16 mei 2018	overleg Commissie over geschil, besluit tot stellen van nadere vragen aan Klager;
31 mei 2018	reactie van Klager op nadere vragen;
5 juni 2018	Aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om te reageren op de reactie van Klager;
5 juni 2018	partijen 2 weken de gelegenheid gekregen om aan te geven of zij een hoorzitting wensen;

## **2. Onderwerp van het geschil**

### **Aanleiding**

Klager heeft reeds tientallen jaren last van de onderrug. Op 15 december 2016 heeft Klager een intake en eerste behandeling gehad bij Aangeklaagde. Daarna op 20 december 2016 nog een behandeling. Op 29 december zijn de bij het ziekenhuis opgevraagde foto's bekeken en is besloten tot stopzetten van behandelingen. Op 5 januari 2017 heeft een afsluitende behandeling plaatsgevonden. Bij deze behandeling stond Klager op van de behandelafel met een zere, wat stijve nek. Klager heeft toen op advies van Aangeklaagde nog even op een stoel gezeten waarbij zijn hoofd en nek gemanipuleerd zijn door Aangeklaagde. In de daarop volgende dagen kreeg Klager last van hals en nek met prikkelende uitstraling van zijn linker oor tot zijn schouder en bovenarm. Klager heeft zich hierover beklaagd bij Aangeklaagde. Aangeklaagde heeft Klager hierna acht maal behandeld zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. Uiteindelijk bleek na ongeveer een jaar de pijn verdwenen.

Klager heeft Aangeklaagde bij e-mail van 26 september 2017 aansprakelijk gesteld en een schadevergoeding van € 2000,- geëist. Klager heeft deze later teruggebracht tot € 400,-. Aangeklaagde heeft aansprakelijkheid afgewezen en aangegeven niet bereid te zijn tot betaling van een schadevergoeding.

### **Ontvankelijkheid**

Een geschil kan aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd indien de klachtenprocedure van de zorgaanbieder is doorlopen en klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder ex artikel 17 Wkkgz. In casu ontbreekt deze mededeling, doch dit kan Klager niet worden tegengeworpen. Conform art. 5 lid 5 van het Reglement heeft de Geschillencommissie besloten de klacht in behandeling te nemen.

## **3. Standpunt Klager**

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat - kort samengevat - uit de navolgende klachtonderdelen:

1. Klager is van mening dat hij verkeerd is behandeld door Aangeklaagde, met als gevolg dat hij langdurig pijnklachten heeft gehad. Hij verzoekt de commissie om Aangeklaagde te veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding;
2. Aangeklaagde heeft zonder toestemming van Klager rechtstreeks contact opgenomen met Klagers manueel therapeut, waarbij zonder toestemming informatie is gedeeld.

## **4. Standpunt Aangeklaagde**

Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde, voor zover relevant voor de beoordeling, kort samengevat weergegeven.

### **Klachtonderdeel 1** (schadeloosstelling voor ontstane klachten na behandeling)

Aangeklaagde bestrijdt gemotiveerd dat een en ander zich heeft voorgedaan zoals gesteld door Klager. Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat zij ter zake niet onzorgvuldig heeft gehandeld, niet aansprakelijk is en dat van schadeloosstelling geen sprake kan zijn.

### **Klachtonderdeel 2** (zonder toestemming delen van informatie met derden)

Aangeklaagde bestrijdt de stelling van Klager dat zij ter zake onrechtmatig zou hebben gehandeld. Zij heeft contact opgenomen met de vaste therapeut van Klager, maar het is de verantwoordelijkheid van de therapeut om te zorgen voor toestemming alvorens deze informatie deelt.

## **5. Beoordeling van het geschil**

### **- Klachtonderdeel 1 -**

Het recht op schadevergoeding is gebaseerd op de artikelen 6:74 en 6:98 van het Burgerlijk Wetboek. De vereisten voor schadevergoeding, toegepast op de onderhavige casus zijn:

- Aangeklaagde moet jegens Klager toerekenbaar tekort zijn geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de behandelovereenkomst;
- Klager moet hierdoor schade hebben geleden. Alleen de schade die in causaal verband staat met de toerekenbare tekortkoming komt in aanmerking voor schadevergoeding.

Aangeklaagde heeft gemotiveerd betwist dat een en ander zich heeft voorgedaan zoals gesteld door Klager. Zij betwist dat zij fout zou hebben gehandeld. Tevens betwist zij dat er een causaal verband is tussen de door Klager ondervonden schade en haar behandeling.

Volgens het Nederlandse bewijsrecht is het in beginsel zo dat de bewijslast van een stelling - indien deze stelling gemotiveerd wordt betwist - rust op degene die een stelling inneemt. Hierop zijn uitzonderingen, maar daarvoor is in casu geen plaats. Dit houdt volgens de regels van het bewijsrecht in dat op Klager de bewijslast rust.

- Klager dient aan te tonen dat Aangeklaagde jegens hem fout heeft gehandeld;
- Als Klager dat kan aantonen, dan dient hij vervolgens aan te tonen dat hij schade heeft geleden die daarvan het gevolg is.

Als Klager dit niet kan aantonen, dan is het voor de commissie juridisch gezien niet mogelijk om Aangeklaagde te veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding aan Klager.

### **Gelegenheid tot nadere onderbouwing**

Na bestudering van de klacht en het verweer van Aangeklaagde heeft de commissie bij brief van 18 mei jl. uitleg gegeven over de juridische aspecten, geconstateerd dat niet aan de bewijslast is voldaan en Klager in de gelegenheid gesteld om het verzoek om een schadevergoeding nader te onderbouwen, gelet op de op hem rustende bewijslast.

Concreet heeft de commissie Klager verzocht om een nadere onderbouwing waaruit blijkt dat en hoe Aangeklaagde precies verkeerd gehandeld heeft, alsmede een nadere onderbouwing dat juist dit verkeerde handelen bij hem fysieke klachten heeft veroorzaakt.

Bij brief van 31 mei 2018 heeft Klager gereageerd. Op deze brief heeft Aangeklaagde gereageerd bij brief van 12 juni 2018.

Wederom heeft de commissie moeten constateren dat Aangeklaagde gemotiveerd heeft betwist dat een en ander zich heeft voorgedaan zoals gesteld door Klager, alsmede dat Aangeklaagde de aantijgingen van Klager met betrekking tot dit klachtenonderdeel gemotiveerd heeft weersproken.

De bewijslast met betrekking tot dit klachtenonderdeel berust bij Klager en Klager heeft de juistheid van de klacht niet kunnen bewijzen. Er zijn de Commissie verder geen feiten of omstandigheden bekend, op grond waarvan zij tot een oordeel zou kunnen komen dat Aangeklaagde toerekenbaar tekort zou zijn geschoten jegens Klager in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de behandelovereenkomst.

### **Oordeel**

De Commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

### **- Klachtenonderdeel 2 -**

Het is Aangeklaagde niet verboden om informatie op te vragen bij derden, zoals de behandelend therapeut van Klager. Het is aan deze derde om te zorgen voor toestemming van betrokkene alvorens hij deze informatie deelt met Aangeklaagde. Dat Klager aan de therapeut geen toestemming zou hebben gegeven om (medische) informatie te delen met Aangeklaagde, kan Aangeklaagde niet worden tegengeworpen.

De commissie acht dit klachtenonderdeel voor wat betreft het delen van informatie door de therapeut met Aangeklaagde dan ook ongegrond.

Ofschoon de klacht van Klager enkel was gericht op het delen van informatie door de therapeut met Aangeklaagde, is het de commissie opgevallen dat Aangeklaagde bij het opvragen van de informatie, in haar email van 5 december 2018, (medische) gegevens van Klager deelt met de therapeut, zonder dat Klager hier toestemming voor heeft gegeven.

Ofschoon niet specifiek door Klager aangevoerd acht de commissie dit klachtenonderdeel voor wat betreft het delen van informatie door Aangeklaagde met de therapeut, gegrond.

### **Oordeel**

De Commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht gedeeltelijk gegrond is.

Omdat Klager het onderdeel van de klacht dat gegrond is verklaard niet specifiek heeft aangevoerd, wordt Aangeklaagde niet veroordeeld tot vergoeding aan Klager van het door hem betaalde klachtengeld

## **6. Beslissing**

De Geschilleninstantie Zorggeschil acht klachtonderdeel 1 ongegrond en klachtonderdeel 2 gedeeltelijk gegrond

De Geschilleninstantie ziet geen reden tot een kostenveroordeling, zodat ieder der partijen hun eigen kosten dragen.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 10 juli 2018

De Voorzitter  
de heer mr W.H. Morselt