

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil**

**Geschilnummer: 19.009**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, hierna te noemen "Aangeklaagde" of 'Zorgaanbieder', vertegenwoordigd door C

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

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

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil 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.

### **Verloop van de procedure**

|                  |  |
|------------------|--|
| 16 december 2019 | ontvangst klacht;  |
| 18 december 2019 | bevestiging ontvangst klacht, start behandeling geschil;   |
| 27 december 2019 | stukken aan Aangeklaagde;  |
| 27 januari 2020  | reactie Aangeklaagde op klacht ontvangen;  |
| 7 februari 2020  | overleg van de Commissie; aan partijen worden nadere vragen gesteld en wordt besloten een hoorzitting te houden; |
| 12 februari 2020 | antwoord Klager op nadere vragen Commissie;  |
| 20 februari 2020 | antwoord Aangeklaagde op nadere vragen Commissie;  |

|               |   |
|---------------|---|
| 19 maart 2020 | hoorzitting gepland, door Covid-19 wordt deze hoorzitting verplaatst naar 11 juni 2020; |
| 11 juni 2020  | hoorzitting in aanwezigheid van Klager en Aangeklaagde;                                 |
| 1 juli 2020   | uitspraak Commissie verzonden aan partijen.   |

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

### **Aanleiding**

Klager is vanaf juni 2018 onder behandeling bij Aangeklaagde. In de zomer van 2018 heeft klager na een behandeling veel pijn. In september wordt middels MRI een hernia geconstateerd. Dit was voor Klager de derde hernia.

Klager is het niet eens met de handelwijze van Aangeklaagde en heeft hierover een klacht ingediend bij Aangeklaagde, tezamen met een vordering tot schadevergoeding. Omdat Klager het niets eens is met de afhandeling van de klacht heeft hij de klacht voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

### **3. Standpunt Klager**

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

#### **a. kwaliteit van de zorgverlening**

Klager verwijt Aangeklaagde dat hij, in de wetenschap dat Klager al twee keer aan een hernia was geopereerd, toch op deze wijze is gaan behandelen met het desastreuze resultaat van weer een hernia.

In de zomer van 2018, na een eerste lichte verbetering ging het na 10 weken gruwelijk mis. Een afgrijselijke pijn, uitval in het linkerbeen en nog geen 50 meter meer kunnen lopen. De huisarts schreef voor paracetamol met codeïne en later met Tramadol om de felle pijn te bestrijden. Op 5 september 2018 heeft Klager een MRI laten maken en die toonde een lelijke hernia. Aangeklaagde heeft de MRI gezien en wilde ook niet verder behandelen maar eerst de mening horen van de neuroloog en de neurochirurg. Volgens Klager zouden huisarts, neuroloog, en neurochirurg hebben aangegeven dat deze hernia geforceerd moest zijn door de manipulaties van Aangeklaagde. Zij zouden Klager elke verdere manuele behandeling hebben ontraden.

Klager eist een vergoeding van € 10.000 voor materiële schade en eveneens € 10.000 voor immateriële schade.

#### **b. de klachtenbehandeling**

Klager heeft een klacht en een vordering tot schadevergoeding bij Aangeklaagde ingediend, maar hier is door Aangeklaagde niet op gereageerd en door diens aansprakelijkheidsverzekeraar D is hier niet adequaat op gereageerd.

#### **4. Standpunt Aangeklaagde**

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

##### **a. kwaliteit van de zorgverlening**

Aangeklaagde heeft in zijn schriftelijke reactie op de klacht niet echt verweer gevoerd, maar volstaat met een weergave van hoe de behandeling heeft plaatsgevonden. Hij geeft aan dat het chiropractisch onderzoek zorgvuldig is gedaan, waarbij ook enkele scans zijn gemaakt met de iDXA Scan. Deze resultaten zijn geanalyseerd en voorgelegd aan de radioloog. Op basis van deze resultaten is een behandelplan opgesteld.

Klager is tijdens een gesprek op de hoogte gesteld van de resultaten van het onderzoek. Vervolgens is het behandelplan besproken en heeft hij ingestemd met de behandelingen. Alles is volgens de procedures van Aangeklaagde en op een zorgvuldige manier uitgevoerd.

De klacht van Klager is in behandeling genomen door D. Aangeklaagde heeft ook ervaren dat de behandelaar van D slecht bereikbaar was, maar dit neemt niet weg dat de zaak in behandeling is genomen en beoordeeld. Aangeklaagde kan zich vinden in de conclusie die D heeft getrokken en de afhandeling van de zaak.

Op de hoorzitting is door de Commissie aan Aangeklaagde gevraagd of hij vindt dat hij juist heeft gehandeld. Hierop heeft Aangeklaagde aangegeven dat de behandelingen niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd, maar dat hij naar zijn mening niets verkeerd heeft gedaan. Hij kan geen garanties geven met betrekking tot het resultaat.

##### **b. de klachtenbehandeling**

Aangeklaagde stelt dat hij de klacht in behandeling heeft genomen en met Klager in gesprek is gegaan. Vervolgens zou de klacht zijn behandeld door de klachtenfunctionaris van E (beroepsvereniging van Zorgaanbieder). De klacht is vervolgens beoordeeld en afgehandeld door D Verzekeringen.

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

##### **a. kwaliteit van de zorgverlening**

Klager verwijt Aangeklaagde dat hij jegens hem tekort is geschoten in zijn verplichtingen als zorgverlener. Klager verwijt Aangeklaagde dat hij, in de wetenschap dat Klager al twee keer aan een hernia was geopereerd, toch op deze wijze is gaan behandelen met het desastreuze resultaat van weer een hernia.

Volgens Aangeklaagde is dat niet het geval. De behandelingen hebben niet het gewenste resultaat opgeleverd, maar hij heeft naar zijn mening niets verkeerd gedaan.

Volgens Nederlands recht rust de bewijslast van een stelling in beginsel op degene die de stelling heeft ingenomen, indien deze stelling gemotiveerd wordt betwist. De Commissie kan niet uitgaan van de juistheid van de stelling van Klager zonder dat de juistheid hiervan door Klager is aangetoond of blijkt uit de ingebrachte stukken.

De Commissie kan zich bij haar oordeel enkel baseren op de aan haar ter beschikking staande informatie. De commissie heeft naar aanleiding van de door Klager ingediende klacht en de reactie van Aangeklaagde, nadere vragen gesteld aan Aangeklaagde en stukken opgevraagd, waaronder een kopie van het cliëntendossier, inclusief zorgverleningsovereenkomst, behandelplan en verslag van de radioloog over de MRI-scan. De Commissie heeft aan klager gevraagd om de bevindingen van zijn huisarts inzake verricht onderzoek door neuroloog en/of neurochirurg, alsmede de bevindingen van de neuroloog en/of de neurochirurg. Op de hoorzitting hebben partijen hun standpunten mondeling kunnen toelichten.

Volgens Klager zouden huisarts, neuroloog en/of neurochirurg hebben aangegeven dat de hernia geforceerd moest zijn door de manipulaties van Aangeklaagde. Dit blijkt echter niet uit de schriftelijke stukken. Op de hoorzitting heeft Klager nog aangeboden om huisarts, neuroloog en/of neurochirurg te vragen om een verklaring hieromtrent, maar de Commissie heeft besloten om hem daar niet alsnog toe in de gelegenheid te stellen. Niet alleen heeft Klager daar al voldoende de gelegenheid toe gehad, maar bovendien ligt het in de rede dat een dergelijke verklaring niet zal worden afgegeven. Een causaal verband tussen de behandelingen en de hernia valt weliswaar niet volledig uit te sluiten, maar is achteraf niet met voldoende zekerheid aan te tonen.

De Commissie is op basis van de aan haar ter beschikking staande informatie van mening dat niet kan worden vastgesteld dat Aangeklaagde vakinhoudelijk niet correct zou hebben gehandeld. Dit betekent nog niet dat de Commissie van oordeel is dat Aangeklaagde correct heeft gehandeld, maar het tegendeel is niet aangetoond en blijkt ook niet uit de stukken. De Commissie kan daarom niet anders doen dan dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

Oordeel: De commissie acht klachtonderdeel a ongegrond

#### **b. Klachtenbehandeling**

Voor wat betreft de klachtenbehandeling wijst de commissie erop dat hieraan in de Wkkgz voorwaarden zijn gesteld.

- Op grond van artikel 13 van de Wkkgz dient iedere zorgaanbieder te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen.
- Op grond van 17 lid 1 Wkkgz dient de zorgaanbieder binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel te geven over de klacht.

Aangeklaagde verwijst met een link op de website naar de klachtenregeling van de E. Deze regeling voldoet in grote lijnen aan de Wkkgz, maar deze regeling is niet gevolgd.

Klager heeft op 1 oktober 2018 een schriftelijke klacht ingediend bij Aangeklaagde. Op 3 oktober 2018 bevestigt Aangeklaagde de ontvangst en geeft aan de brief te hebben doorgestuurd naar zijn verzekeraar. Op enig moment is de klachtenfunctionaris betrokken geweest. Eerst op 31 januari 2019 laat de verzekeraar weten dat er op geen enkele wijze blijkt dat sprake zou zijn geweest van verwijtbaar medische handelen. Een schriftelijk oordeel van Aangeklaagde over de klacht blijft uit.

Aangeklaagde verwijst naar de klachtenfunctionaris van de E en naar zijn verzekeraar. De verplichtingen inzake de Wkkgz rusten evenwel op hem persoonlijk als aangeklaagde zorgaanbieder en niet op anderen.

De commissie stelt vast dat Aangeklaagde ter zake de bij hem door Klager ingediende klacht niet heeft gehandeld conform de daaraan in de wet gestelde eisen.

Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel b gegrond.

### **Schadevergoeding**

Klager stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie om een schadevergoeding van € 10.000 voor materiële schade en eveneens € 10.000 voor immateriële schade.

Voor toekenning van een schadevergoeding is vereist dat kan worden vastgesteld:

- dat Aangeklaagde onrechtmatig heeft gehandeld jegens Klager;
- dat Klager schade heeft geleden;
- dat er een "causaal verband" is tussen de onrechtmatige daad en de schade.

Het is in beginsel aan Klager om dit aan te tonen of in voldoende mate aannemelijk te maken.

Aangeklaagde heeft met betrekking tot de klachtenbehandeling in strijd met de wet en daarmee onrechtmatig gehandeld. Gesteld noch gebleken is dat Klager hierdoor schade heeft geleden.

Oordeel: De Commissie wijst het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen af.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht klachtonderdeel a ongegrond en klachtonderdeel b gegrond.  
De Commissie wijst het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen af.

Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door Klager aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klager, te betalen binnen 7 dagen nadat zij in kennis is gesteld van de wijze waarop betaling dient plaats te vinden.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 1 juli 2020

de Voorzitter  
mr W.H. Morselt