

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 20.002

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

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

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.

De Commissie heeft kennisgenomen van de door Partijen overgelegde stukken, waaronder een kopie van het patiëntendossier.

Verloop van de procedure

10 april 2020	ontvangst klacht;
17 april 2020	bevestiging ontvangst klacht, start behandeling geschil;
2 juni 2020	stukken aan Aangeklaagde;
8 juli 2020	reactie Aangeklaagde op klacht ontvangen;
12 augustus 2020	overleg van de Commissie;
13 augustus 2020	nadere schriftelijke vragen van de Commissie aan Klaagster idem aan Aangeklaagde, opvragen patiëntdossier ;

18 augustus 2020	antwoord van Klaagster op nadere vragen;
1 september 2020	antwoord Aangeklaagde op nadere vragen;
18 september 2020	desgevraagd geven partijen aan een hoorzitting te wensen;
20 oktober 2020	hoorzitting via video verbinding in aanwezigheid van Klaagster en Aangeklaagde;
2 november 2020	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

Klaagster is in mei en juni 2019 bij Aangeklaagde geweest met rugklachten. Aangeklaagde kon Klaagster helpen. Klaagster kocht een kaart voor 10 behandelingen. Klaagster zou twee tot drie keer per week behandeld worden. De eerste behandelingen sloegen aan. Na een vakantie in augustus is klaagster in september aan een nieuwe reeks behandelingen begonnen. De reeks behandelingen hadden volgens klaagster geen resultaat. Later wordt een foto gemaakt van de rug van Klaagster waaruit blijkt dat er sprake is van artrose.

Klaagster heeft hierover een klacht ingediend bij Aangeklaagde, doch dit heeft niet geleid tot een oplossing waarna Klaagster haar klacht heeft voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

3. Standpunt Klaagster

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht is, kort samengevat:

Klaagster is met rugpijn bij Aangeklaagde gekomen. Aangeklaagde heeft haar verteld dat hij haar van haar pijn af zou helpen. Hiervoor moest ze een kaart van 10 behandelingen kopen. Klaagster heeft een vragenlijst ingevuld die niet door Aangeklaagde is bekeken. Daarna zijn de behandelingen gestart die bestonden uit twee tot drie keer per week chiropractie. Daarnaast werd haar geadviseerd inlegzolen voor in haar schoenen aan te schaffen. De eerste 10 behandelingen sloegen aan. Toen Klaagster na haar vakantie weer terugkwam in de praktijk moest zij opnieuw 10 behandelingen afnemen. Deze tweede reeks was niet succesvol: Klaagster hield last van pijn en eigenlijk werden de klachten alleen maar erger. Zij sprak Aangeklaagde hierop aan. "Het duurt nu eenmaal tijd voor een behandeling aanslaat", was zijn reactie. In overleg met Aangeklaagde kon Klaagster geen oplossing vinden.

Later is er een foto gemaakt van haar onderrug waaruit artrose blijkt. Nu deze diagnose is gesteld is Klaagster van mening dat Aangeklaagde haar niet had mogen of kunnen behandelen omdat chiropractie hierbij niet helpt.

Zij verwijt Aangeklaagde een foute diagnose en een niet nagekomen belofte om haar van de pijn af te helpen, terwijl de behandelingen haar niet hebben geholpen. Doordat de behandelingen niet hebben geholpen voelt zij zich misleid en financieel benadeeld.

Schadevergoeding

Klaagster vordert schadevergoeding. Zij is van mening dat Aangeklaagde helft van de door haar betaalde behandelingen terug dient te betalen.

4. Standpunt Aangeklaagde

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

Klaagster is in juni 2019 bij Aangeklaagde geweest. Na intake bleek ze een chronische afwijking in haar onderrug te hebben wat zich vertaalde in pijn. Verder is het opgevallen dat er sprake was van verschuivingen in haar houding en haar postuur. In een beginnend stadium wordt dit veroorzaakt door ingezakte voeten. Klaagster had verder aangegeven dat ze eerder andere behandeltherapieën heeft doorlopen en dat die haar niet hebben geholpen.

Aan Klaagster is ook verteld (standaard procedure) dat er drie fases zijn: de eerste fase is om van de pijn af komen, de tweede fase is de stabilisatie en de derde fase is onderhoud. Het aantal behandelingen per fase verschilt per persoon. Deze informatie staat ook op internet.

Klaagster is geheel vrijwillig akkoord gegaan met de behandelingen. De eerste reeks gaf goede resultaten. Daarna ging Klaagster met vakantie waarna ze weer klachten had. Het lukte niet om met haar daarover te spreken. Klaagster wilde wel verder behandeld worden.

Na de eerste reeks van 10 behandelingen besloot Klaagster nog een reeks behandelingen te volgen. Ze heeft deze tot het einde toe gevolgd, terwijl ze op elk moment kon stoppen en om terugbetaling vragen. Hieruit blijkt dat Klaagster wel degelijk baat voelde bij de behandelingen.

5. Beoordeling van het geschil

- Inleiding -

Het is de taak van de Commissie om bij wijze van bindend advies een uitspraak te doen over de klacht die door Klaagster aan haar is voorgelegd. Uit welke klachtonderdelen een klacht bestaat is niet altijd duidelijk. De Commissie beoordeelt dit ruimhartig in het voordeel van de Klager.

Veelal worden standpunten ingenomen die door de wederpartij gemotiveerd worden betwist. Daardoor is het voor de Commissie veelal niet duidelijk welk standpunt feitelijk juist is. Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klaagster iets stelt, dat door Aangeklaagde gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klaagster om aan te tonen of in hoge mate aannemelijk te maken dat deze stelling juist is. Kan dit niet worden aangetoond en/of blijkt dit niet uit de schriftelijk overgelegde stukken, dan kan de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

Veelal zijn er zaken die de Commissie zijn opgevallen die geen onderdeel uitmaken van de klacht en/of voor de boordeling van de klacht niet relevant zijn, maar die de Commissie niettemin onder de aandacht wenst te brengen van Aangeklaagde. Dit bijvoorbeeld ter verbetering van de zorgverlening. In dat geval zal de Commissie hier aandacht aan besteden in haar "overwegingen ten overvloede". Dit is ook in deze uitspraak het geval.

- beoordeling -

De Commissie heeft alle door partijen ingebrachte stukken zorgvuldig bestudeerd, waaronder het patiëntendossier. Tevens heeft de Commissie kennis genomen van hetgeen door partijen mondeling naar voren is gebracht op de ter hoorzitting.

Daarnaast heeft de Commissie zich op de hoogte gesteld van de informatie die Aangeklaagde op zijn website heeft staan en enkele reglementen waaraan Aangeklaagde gebonden is als lid van de beroepsvereniging Stichting Chiropractie Nederland (SCN), te weten het Huishoudelijk Reglement en de SCN Richtlijnen dossiervoering.

a. Verkeerde diagnose:

Klaagster verwijt Aangeklaagde dat hij een verkeerde diagnose heeft gesteld. Hij heeft niet opgemerkt dat zij artrose heeft.

Klaagster heeft zich in mei 2019 met rugpijnklachten gewend tot Aangeklaagde, als zijnde chiropractor. Aangeklaagde heeft onderzoek verricht en in overleg is een behandelplan opgemaakt. Dit valt onder meer op te maken uit het patiëntendossier, door Aangeklaagde overgelegd onder de naam "Chiropractic notes". Eerst na het stoppen van de behandelingen bij Aangeklaagde is bij Klaagster in 2020 artrose vastgesteld. Dit is vastgesteld door een medisch specialist aan de hand van radiologisch onderzoek, uitgevoerd op verwijzing van de huisarts.

Naar het oordeel van de Commissie kan het Aangeklaagde niet worden verweten dat hij niet zelf de diagnose artrose heeft gesteld. Aangeklaagde is hier als chiropractor niet eens toe bevoegd. Verder blijkt ook niet dat Aangeklaagde op basis van een verkeerde diagnose Klaagster heeft behandeld.

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

b. niet nagekomen belofte / misleiding en benadeling

Klaagster stelt dat Aangeklaagde haar heeft beloofd dat hij haar van haar pijn af zou helpen, terwijl de behandelingen haar niet hebben geholpen.

Volgens Aangeklaagde ligt dit genuanceerder. Er zijn drie fases: de eerste fase is om van de pijn af komen, de tweede fase is de stabilisatie en de derde fase is onderhoud. Het aantal behandelingen per fase verschilt per persoon. Daarbij verwijst Aangeklaagde naar informatie die op de website staat.

De Commissie stelt vast dat de behandelingen wel degelijk hebben geleid tot het afnemen van de pijn. Klaagster stelt zelf in haar klachtbrief dat de pijn na de eerste sessie behandelingen was verdwenen. In het patiëntendossier staat, bij de datum 29 juni 2019, dat de patiënt heeft aangegeven dat de lage rugpijn compleet was verdwenen.

Na de tweede sessie behandelingen was de pijn, die inmiddels was teruggekeerd, niet verdwenen. De Commissie heeft niets gevonden wat duidt of zou kunnen duiden op ondeskundig of onjuist handelen van Aangeklaagde. Dat de pijn bij of na de 2-de sessie behandelingen niet is afgenomen, kan ook hebben gelegen aan andere factoren.

Naar de mening van de Commissie kan niet worden vastgesteld dat sprake van het niet nakomen van een belofte of dat sprake is van misleiding en/of benadeling.

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

Oordeel: De Commissie acht de klacht op beide klachtonderdelen ongegrond

- schadevergoeding -

Nu de klacht ongegrond wordt verklaard ontbreekt een rechtsgrond voor toekenning van een schadevergoeding.

- overwegingen ten overvloede -

a.

De Commissie stelt vast dat Aangeklaagde, door Klaagster vooraf te laten betalen voor steeds 10 behandelingen, in strijd heeft gehandeld met art. 6.1 van het Huishoudelijk Reglement van SCN waaraan hij als lid van SCN is gebonden. Art. 6.1. luidt:

“Geregistreerden mogen in hun financiële afhandeling met de patiënt geen gebruik maken van een vooruitbetalingsregeling. Er wordt dus gefactureerd ná geleverde diensten.”

Omdat de betaling systematiek geen onderdeel uit maakt van de klacht en Klaagster hier niet door is benadeeld, volstaat de Commissie met deze overweging ten overvloede.

b.

De Commissie heeft Aangeklaagde verzocht om een kopie van het patiëntendossier en heeft enkel een document ontvangen, genaamd "Chiropractis notes". Ter hoorzitting is gebleken dat dit het patiëntendossier is.

De Commissie stelt vast dat Aangeklaagde is tekort geschoten ter zake het bijhouden van een patiëntendossier. Het dossier voldoet niet aan de eisen die hieraan worden gesteld voor leden van de SCN, zoals vastgelegd in de SCN Richtlijnen dossiervoering.

Omdat gebreken aan het patiëntendossier geen onderdeel uit maakt van de klacht en Klaagster hier niet door is benadeeld, volstaat de Commissie met deze overweging ten overvloede.

c.

Op de website van Aangeklaagde staat onder de kop "Behandeling" weergegeven hoe een behandelproces verloopt. Het heeft er alle schijn van – en dat wordt bevestigd door dit te vergelijken met het patiëntendossier – dat de behandeling van Klaagster niet is uitgevoerd conform de tekst op de website van Aangeklaagde.

Als Aangeklaagde aangeeft dat een behandeling op een bepaalde wijze verloopt, dan dient hij zich hieraan te houden of hij dient hier een duidelijk voorbehoud bij te maken, bijvoorbeeld dat niet alle behandelingen op deze wijze verlopen.

Omdat dit geen onderdeel uit maakt van de klacht en Klaagster hier niet door is benadeeld, volstaat de Commissie met deze overweging ten overvloede.

6. Beslissing

De Commissie acht de klacht ongegrond.

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

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil

Bussum, 2 november 2020

de Voorzitter
mr W.H. Morselt