

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 20.004

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, 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

8 juli 2020	ontvangst klacht;
28 juli 2020	bevestiging ontvangst klacht, start behandeling geschil;
30 juli 2020	verzoek Klaagster nog stukken aan de klacht te mogen toevoegen;
24 augustus 2020	stukken aan Aangeklaagde;
27 augustus 2020	aanvullende stukken Klaagster ontvangen. De Commissie voegt deze stukken toe aan het procesdossier;
1 september 2020	aanvullende stukken aan Aangeklaagde gezonden;

14 september 2020	Aangeklaagde geeft aan de reactie op de klacht aangetekend te hebben verzonden. Door de Commissie is deze niet ontvangen;
1 oktober 2020	ontvangst reactie Aangeklaagde door de Commissie;
19 oktober 2020	intern beraad Commissie;
20 oktober 2020	desgevraagd geeft Klaagster aan een hoorzitting te wensen;
19 november 2020	hoorzitting via video verbinding in aanwezigheid van Klaagster en Aangeklaagde, gevolgd door intern beraad Commissie;
11 december 2020	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

Klaagster heeft in december 2019 een afspraak met Aangeklaagde gemaakt voor de behandeling van haar dochter. De afspraak vond plaats op 3 januari 2020. Na een intake is de eerste behandeling gestart. Deze behandeling is een half uur voor afloop afgebroken op initiatief van Klaagster omdat haar dochtertje moe werd. Afsproken werd dat de behandeling dezelfde avond zou worden afgemaakt. Dit is door Klaagster afgezegd omdat haar dochtertje nog te moe zou zijn. Na enkele dagen nam Klaagster weer contact met Aangeklaagde op, maar deze gaf aan dat zij de behandeling niet wilde voortzetten. Klaagster stelt dat haar dochter na de eerste behandeling klachten had die een gevolg waren van de behandeling c.q. het stopzetten en niet voortzetten van de behandeling(en). Klaagster en Aangeklaagde zijn burens.

3. Standpunt Klaagster

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

Klachtonderdeel a. Klachten als gevolg van behandeling

Als gevolg van de behandeling op 3 januari 2020 – deels zelfs tijdens de behandeling - had de dochter van Klaagster hevige verschijnselen gekregen, overprikkeld, druk overdag, vermoeid, huilt veel overdag, schrikt 's nachts wakker).

Aangeklaagde heeft nagelaten om haar (op tijd) verder te behandelen waardoor haar dochter hevige reacties heeft gekregen wat weken heeft geduurd. Negen dagen later op 12 januari 2020 begon ze ziek te worden met de volgende verschijnselen: rode uitslag op heel haar lichaam. Dagen daarna volgden koorts, overgeven, diarree. Klaagster is 2 keer bij de eigen huisarts geweest en 3 keer bij de huisartsenpost in een maand tijd. De 3e keer is zij met spoed doorgestuurd naar de kinderarts. De kinderarts kon ook geen reden vinden waarom haar kind rode uitslag had op heel haar lichaam en waarom zij zo ziek was. Dit was voor Klaagster de bevestiging dat de behandeling met bioresonantie haar slecht had gedaan. Klaagster heeft bovenstaande situatie aan een andere homeopaat

voorgelegd en hij bevestigde haar dat een acute aandoening o.a. koorts, uitslag etcetera mogelijk is na de behandeling met bioresonantie.

Klachtonderdeel b. Stopzetten behandelingen

Klaagster stelt dat zij Aangeklaagde in de maand januari 2020 meerdere malen heeft gevraagd om haar dochter verder te behandelen, omdat zij alsmaar ziek bleef. Klaagster wilde dat Aangeklaagde verantwoordelijkheid nam voor het gevolg dat haar behandeling teweeg had gebracht bij haar dochter en wilde dat Aangeklaagde haar dochter verder behandelde zodat haar dochters klachten zouden verdwijnen. Aangeklaagde reageerde pas 12 dagen later op Klaagsters berichten en deelde op 3 februari 2020 schriftelijk aan Klaagster mede dat zij haar dochter niet meer wenste te behandelen met als reden: "het is voor mij te dichtbij".

Klaagster is het niet eens met het stopzetten van de behandelingen door Aangeklaagde.

Schadevergoeding

Klaagster acht Aangeklaagde aansprakelijk voor materiële en immateriële schade die Aangeklaagde bij haar dochter en Klaagster teweeg heeft gebracht. Zij verzoekt de Commissie om een schadevergoeding toe te kennen en laat de hoogte daarvan over aan de Commissie.

4. Standpunt Aangeklaagde

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

Aangeklaagde geeft aan dat, hoezeer het haar ook ter harte gaat en spijt dat zij als homeopaat niet aan de oorspronkelijke wens van Klaagster om haar dochter te behandelen heeft kunnen voldoen, zij zich niet herkent in de klachtbrief. Ook herkent Aangeklaagde zich niet in de beschrijvingen van hetgeen is gebeurd tijdens/rondom de mislukte opstart van de dochter van Klaagster.

Klachtonderdeel a. Klachten als gevolg van behandeling

Aangeklaagde stelt dat in haar praktijk nog nooit eerder verergering van klachten bij cliënten is voorgekomen na energetische programma's met bioresonantie. Wel kan enigszins vermoeidheid optreden gedurende één of twee dagen. Dit is ook algemeen bekend.

Ook kan in het begin verergering van klachten plaatsvinden na een ingenomen klassiek homeopathische remedie. Dit heeft Klaagsters dochter uitdrukkelijk niet gehad. Hieraan is Aangeklaagde immers niet toegekomen.

Klachtonderdeel b. Stopzetten behandelingen

Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat zij bij Klaagster haar kwaliteitsstandaard als erkend homeopaat niet kon waarmaken. Dit heeft haar doen besluiten Klaagsters dochter niet opnieuw in behandeling te nemen.

5. Beoordeling van het geschil

- Inleiding -

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.

- beoordeling -

De Commissie heeft kennis genomen van de klachtbrief met bijlagen en het verweer met bijlagen, alsmede van hetgeen is besproken op de hoorzitting.

Klachtonderdeel a. Klachten als gevolg van behandeling

Klaagster stelt dat haar dochter klachten heeft gekregen als gevolg van de behandeling. Omdat Aangeklaagde heeft nagelaten om haar (op tijd) verder te behandelen hebben de klachten weken aangehouden en/of zijn zelfs verergerd. Zij motiveert dit standpunt door te verwijzen naar het aanwezig zijn van de klachten na de behandeling en het feit dat de kinderarts geen reden kon vinden voor de klachten wat voor Klaagster de bevestiging was dat de behandeling met bioresonantie haar dochter slecht had gedaan. Verder stelt zij de situatie aan een andere homeopaat te hebben voorgelegd die haar bevestigde dat een acute aandoening o.a. koorts, uitslag etc. mogelijk is na de behandeling met bioresonantie.

Voor wat betreft het verrichten van feitelijke zorghandelingen heeft op 3 januari 2020 een intake plaatsgevonden en is, al dan niet in het kader van de intake, een bioresonantie programma gestart. De behandeling is een half uur voor afloop afgebroken op initiatief van Klaagster omdat haar dochtertje moe werd. Daarna hebben geen behandelingen meer plaatsgevonden.

Aangeklaagde betwist gemotiveerd dat de klachten het gevolg zijn van de behandelingen. De dochter van Klaagster had al klachten. In haar praktijk is nog nooit eerder verergering van klachten bij cliënten voorgekomen na energetische programma's

met bioresonantie. Wel kan enigszins vermoeidheid optreden gedurende één of twee dagen. Ook wijst Aangeklaagde er op dat dit algemeen bekend is.

Nu het standpunt van Klaagster door Aangeklaagde gemotiveerd is betwist, is het volgens Nederlands recht aan Klaagster om de juistheid van haar stelling aan te tonen of in voldoende mate aannemelijk te maken dat de stelling juist is. De Commissie stelt vast dat Klaagster niet heeft aangetoond, of in voldoende mate aannemelijk gemaakt, dat de klachten van haar dochtertje het gevolg waren van de handelswijze van Aangeklaagde. Dat een arts volgens Klaagster geen andere oorzaak heeft kunnen aanwijzen maakt nog niet dat daarom de bioresonantie behandeling de oorzaak zou zijn. Hetzelfde geldt voor wat de homeopaat zou hebben gezegd over mogelijke klachten na bioresonantie. Zo dit al juist zou zijn, is het achteraf niet mogelijk om de oorzaak vast te stellen. De Commissie heeft in de tot haar beschikking staande gegevens ook geen aanwijzingen kunnen vinden die aannemelijk maken dat het standpunt van Klaagster juist is. Daarbij komt, voor zover de Commissie bekend, dat in de vakliteratuur bioresonantie wordt gezien als veilige methode, ook bij baby's.

De Commissie kan dan ook niet anders dan ook dit onderdeel van de klacht ongegrond te verklaren.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel a ongegrond

Klachtonderdeel b. Stopzetten behandelingen

De Commissie stelt vast dat er een behandelingsovereenkomst tot stand is gekomen. Volgens vaste jurisprudentie is dit namelijk het geval indien een intake heeft plaatsgevonden of zelfs indien met een intake is gestart.

De Commissie stelt tevens vast dat de behandelingsovereenkomst door Aangeklaagde eenzijdig is beëindigd. Hoe dit dient te worden beoordeeld is goed beschreven in de KMNG-richtlijn "Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst". Deze is opgesteld aan de hand van wet- en regelgeving en jurisprudentie. De Commissie is van oordeel dat de in de richtlijn genoemde regels en richtlijnen van overeenkomstige toepassing zijn in dit geval.

De behandelingsovereenkomst mag enkel eenzijdig door de zorgaanbieder worden beëindigd indien deze hiervoor een gegronde of gewichtige reden heeft. Ook gelden er bijzondere zorgvuldigheidsvereisten voordat de zorgaanbieder tot beëindiging van de behandelingsovereenkomst kan overgaan.

- gegronde of gewichtige reden

Indien de cliënt niet of onvoldoende meewerkt aan de behandeling dan kan dit een gegronde of gewichtige reden zijn. Indien de vereiste vertrouwensbasis zodanig

ontbreekt dat voortzetting van de behandelingsovereenkomst redelijkerwijs niet kan worden gevegd dan kan dit een gegronde of gewichtige reden zijn.

Door Aangeklaagde is als reden voor beëindiging aangegeven dat zij bij Klaagster haar kwaliteitsstandaard als erkend homeopaat niet kon waarmaken. Uit de stukken en hetgeen ter hoorzitting is besproken zijn de redenen daarvoor onder andere dat Klaagster afspraken niet is nagekomen en dat de omgang en de communicatie niet goed waren. Het feit dat Klaagster een buurvrouw is heeft eveneens een rol gespeeld bij het besluit.

- zorgvuldigheidsvereisten

Indien de zorgaanbieder wegens gegronde of gewichtige redenen wil overgaan tot het beëindigen van de behandelingsovereenkomst, dan moeten daarbij de volgende zorgvuldigheidseisen in acht worden genomen:

- Herhaaldelijk aandringen en waarschuwen.
- Redelijke termijn voor beëindiging
- Voortzetten medisch noodzakelijke hulp.
- Tijdig inlichten en hulp bieden bij vinden van een andere hulpverlener.

De Commissie is van oordeel dat door Aangeklaagde niet is voldaan aan de zorgvuldigheidseisen. Klaagster heeft niet of onvoldoende gewaarschuwd dat een bepaalde handelwijze of gedrag ertoe zal leiden dat zij de behandelingsovereenkomst stop zet. Ook is de uitvoering van de behandelingsovereenkomst na het doen van de mededeling direct gestopt.

Mogelijk had Aangeklaagde een of meer gegronde of gewichtige redenen om de behandelingsovereenkomst te willen beëindigen. De Commissie kan ook wel begrip opbrengen voor de lastige positie waarin Aangeklaagde is komen te verkeren, temeer gelet op de relatie als burens. Of dit ook kan worden gekwalificeerd als gegronde of gewichtige redenen is in casu echter niet relevant. Aangeklaagde heeft bij haar besluit tot beëindiging echter niet de vereiste zorgvuldigheidseisen in acht genomen. Dit alleen al maakt dat Aangeklaagde de behandelingsovereenkomst niet met onmiddellijke ingang had mogen beëindigen.

➤ Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel b gegrond

- schadevergoeding -

Klaagster stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie om een schadevergoeding toe te kennen.

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

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

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

Van onrechtmatig handelen is onder meer sprake indien Aangeklaagde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een op haar rustende verplichting in het kader van de zorgverlening. Hiervan is enkel sprake omdat Aangeklaagde de behandelingsovereenkomst niet eenzijdig had mogen beëindigen.

Dat Klaagster als gevolg daarvan schade zou hebben geleden heeft de Commissie niet vast kunnen stellen. Daarmee ontbreekt het causaal verband, een noodzakelijk vereiste voor toekenning van een schadevergoeding.

- Oordeel: De commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdeel a ongegrond en klachtonderdeel b gegrond.

De Commissie wijst het verzoek om een schadevergoeding af.

Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door Klaagster aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klaagster, 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, 11 december 2020

de Voorzitter
mr W.H. Morselt