

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 20.007

Partijen:

A, mede handelend namens haar echtgenoot, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, eenmanszaak, ingeschreven in het handelsregister onder nummer (...), hierna te noemen 'Aangeklaagde' of 'Zorgaanbieder'.

1. Behandeling van het geschil

B is als zorgaanbieder aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil.

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 Klaagster overgelegde stukken.

Verloop van de procedure

29 september 2020	ontvangst klacht;
2 oktober 2020	Zorgaanbieder blijkt niet (meer) aangesloten bij C i.v.m. betalingsproblemen;
6 oktober 2020	betalingsproblemen van Zorgaanbieder blijken opgelost, de aansluiting bij C is hersteld;
7 oktober 2020	start behandeling klacht;
23 oktober 2020	stukken aan Aangeklaagde gezonden;
23 november 2020	Aangeklaagde heeft niet gereageerd op verzoek van 23 oktober 2020 om binnen een maand schriftelijk te reageren;
24 november 2020	diverse pogingen om met Aangeklaagde in contact te komen, telefonisch en per email, mislukten;
21 december 2020	intern beraad Commissie;
6 januari 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

Met ingang van 20 juli 2019 heeft de echtgenoot van Klaagster voor een korte periode thuiszorg ontvangen. Voor deze thuiszorg heeft Klaagster en/of de echtgenoot van Klaagster contact opgenomen met de thuiszorgorganisatie D. Voor deze zorg zijn in augustus 2019 en september 2019 door D 2 facturen opgesteld die door Klaagster zijn ingediend bij zorgverzekeraar E.

In 2020 ontvangt Klaagster van Aangeklaagde een brief met nota's voor de in de zomer van 2019 geleverde zorg. Aangeklaagde heeft indertijd in opdracht van D de zorg aan de echtgenoot van Klaagster geleverd. Aangeklaagde geeft aan dat D haar nota's niet heeft betaald en Aangeklaagde verzoekt de echtgenoot van Klaagster om (alsnog) de geleverde diensten te vergoeden. Deels komt Klaagster aan dit verzoek tegemoet, mede ook omdat zij zich onder druk gezet voelt door Aangeklaagde.

3. Standpunt Klaagster

Klaagster voelde zich door Aangeklaagde niet alleen onheus bejegend, maar ook dusdanig geïntimideerd dat zij zich gedwongen voelde over te gaan tot het betalen van een rekening die volgens haar onterecht door Aangeklaagde werd gefactureerd. Tevens heeft Aangeklaagde haar goede naam aangetast bij een incassobureau en is zij van mening dat Aangeklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan laster. Klaagster wil terugbetaling van het door haar onterecht in rekening gebrachte bedrag en een schadevergoeding voor de door haar toegebrachte schade.

4. Standpunt Aangeklaagde

Aangeklaagde heeft niet gereageerd op de klacht.

Het standpunt van Aangeklaagde valt deels op te maken uit de door Klaagster bij haar klacht als bijlagen overgelegde correspondentie van Aangeklaagde. Aangeklaagde stelt dat zij indertijd in 2019 door D extern was ingehuurd. Zij stelt dat D haar niet heeft betaald voor de geleverde diensten. Verder stelt zij dat de zorgverzekeraar E heeft aangegeven dat D indertijd ter zake de geleverde zorg geen declaratie bij E heeft ingediend.

5. Beoordeling van het geschil

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. Zij doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid en/of het gedeeltelijk (on)gegrond verklaren van een klacht.

Veelal zijn er zaken die de Commissie zijn opgevallen die geen onderdeel uitmaken van de klacht en/of voor de beoordeling 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.

Ontvankelijkheid

Op grond van artikel 19 van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft de Geschilleninstantie tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënte in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Het begrip “zorgaanbieder” is gedefinieerd in art. 1 Wkkgz: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.

Aangeklaagde heeft weliswaar feitelijk de zorg verleend, maar zij heeft dit niet gedaan als solistisch werkende zorgverlener. Zij heeft de zorg verleend in opdracht van de thuiszorgorganisatie D. Dit houdt in dat D de zorgaanbieder was en niet Aangeklaagde.

Eind oktober 2019 is D door de Rechtbank Rotterdam failliet verklaard. Dit maakt echter niet dat Aangeklaagde vervolgens in de plaats van D als zorgaanbieder kan worden aangemerkt.

Omdat Aangeklaagde niet kan worden aangemerkt als “zorgaanbieder” kan de Geschillencommissie niet anders doen dan de klacht van Klaagster gericht tegen Aangeklaagde niet-ontvankelijk te verklaren. Dit houdt in dat de Geschillencommissie verder geen inhoudelijk oordeel kan geven over de klacht.

Overwegingen ten overvloede

Nu de klacht niet-ontvankelijk is kan de Geschillencommissie bij wege van bindend advies geen inhoudelijk oordeel geven over de klacht. Zij wil echter wel enige zaken ten overvloede onder de aandacht brengen van partijen.

De Geschillencommissie overweegt dat er geen rechtsverhouding heeft bestaan tussen Aangeklaagde en Klaagster en/of haar echtgenoot op grond waarvan Klaagster rechtens verplicht kon worden tot het betalen van facturen. Het meewerken hieraan zou dan ook volledig vrijwillig zijn. Dit is naar de mening van de Commissie door Aangeklaagde onvoldoende duidelijk gemaakt aan Klaagster. Dat Klaagster er überhaupt aan heeft willen meewerken dat Aangeklaagde betaling zou verkrijgen, is een gebaar van coulance van Klaagster geweest dan wel bewerkstelligd onder dwaling of door druk. De wijze waarop Aangeklaagde Klaagster vervolgens heeft bejegend en onder druk heeft gezet, is naar de mening van de Commissie volstrekt ongepast. Of dit juridische consequenties zou moeten hebben, daar kan de Commissie zich niet over uitlaten.

Aangeklaagde is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil, maar reageert niet op brieven of andere pogingen om met haar in contact te komen. Dit is niet zorgvuldig jegens de Commissie, maar bovenal niet jegens Klaagster. Indien Aangeklaagde in deze casus wel was aan te merken als zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz, dan zou zij daarmee tevens handelen in strijd met de Wkkgz.

6. Beslissing

De Commissie verklaart Klaagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Bussum, 6 januari 2021

de Voorzitter
mr W.H. Morselt