

# Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 21.011

## Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

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

## 1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil.

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.

Het geschil is op verzoek van Klaagster ter hoorzitting behandeld. De hoorzitting heeft plaatsvonden op 3 maart 2022 middels een video-verbinding. Aangeklaagde is in persoon verschenen. Klaagster is zonder voorafgaande afmelding niet verschenen.

## **Verloop van de procedure**

30 september 2021	ontvangst klacht;
13 oktober 2021	ontvangstbevestiging, verzoek klachtengeld machtigingen.
18 oktober 2021	verzoek Aangeklaagde om uitstel om een poging te doen voor een minnelijke regeling. Commissie stemt in;
2 november 2021	Klaagster geeft aan niet meer open te staan voor bemiddeling. Commissie zet behandeling voort;
15 november 2021	ontvangst door Klager ondertekende machtigingen;
5 december 2021	ontvangst klachtengeld, formele startdatum behandeling;
7 december 2021	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;

20 december 2021	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
25 januari 2022	Commissieberaad. Schriftelijke vragen aan Aangeklaagde en opvragen stukken;
28 januari 2022	ontvangst reactie en stukken; de Commissie besluit, op verzoek van Klaagster, een hoorzitting te houden op 15 februari 2022;
15 februari 2022	Klaagster meldt zich wegens ziekte af. Nieuwe hoorzitting wordt vastgesteld op 3 maart 2022;
3 maart 2022	hoorzitting middels video verbinding. Klaagster is niet verschenen; schriftelijke vraag aan Klaagster;
8 maart 2022	reactie Klaagster,
9 maart 2022	reactie Klaagster voorgelegd aan Aangeklaagde;
14 maart 2022	Aangeklaagde ziet af van het geven van een reactie;
15 maart 2022	bericht aan Partijen dat uitspraak volgt;
28 maart 2022	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

## **2. Aanleiding**

Klaagster heeft twee maal een behandeling gehad bij de praktijk van Aangeklaagde, te weten op 12 januari en 22 februari 2021. Klaagster ontvangt vorderingen van een incassobureau ter zake twee volgens Aangeklaagde niet betaalde facturen, te weten:

- factuur van 22 februari 2021, ter zake behandeling;
- factuur van 6 april 2021, ter zake niet geannuleerde behandeling.

Klaagster vindt dat zij niet gehouden is deze te betalen en dient een klacht in bij Aangeklaagde. Aangeklaagde wijst de klacht af, waarna Klaagster de klacht heeft voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **3. Standpunt Klaagster**

Klaagster is het oneens met de vorderingen van het incassobureau.

Klaagster stelt dat zij de factuur van 22 februari 2021 na afloop van de behandeling contant heeft betaald. Klaagster stelt ter zake de factuur van 6 april 2021 dat er geen afspraak voor een behandeling was gemaakt, zodat deze factuur niet verstuurd had mogen worden.

Verder stelt Klaagster dat de facturen voor de behandelingen niet kloppen. Op de beide facturen voor de behandeling staan per afspraak twee data, terwijl de behandeling maar op één datum heeft plaatsgevonden. Aangeklaagde brengt voor iedere afspraak twee uur in rekening terwijl ze er maar één uur is geweest.

## **4. Standpunt Zorgaanbieder**

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

Zorgaanbieder geeft aan dat de eerste afspraak gepland was op 12 januari 2021. De sessie is in rekening gebracht bij Klaagster en per bank betaald.

De tweede sessie vond plaats op 22 februari 2021. Aangeklaagde betwist dat Klaagster de betreffende factuur contant heeft betaald. Als dit zou zijn gebeurd dan zou dit op de factuur zijn aangegeven.

Bij de derde sessie op 6 april 2021, die op 22 februari 2021 is afgesproken, is Klaagster niet verschenen en heeft niets van zich laten horen. Zorgaanbieder heeft de dag tevoren nog een e-mail aan Klaagster gestuurd ter herinnering aan de afspraak. Volgens de voorwaarden zijn annuleringskosten verschuldigd indien een afgesproken behandeling niet tijdig wordt geannuleerd.

Aangeklaagde stelt dat een behandeling 2 uur in beslag neemt. Op de factuur staan 2 behandelingen van 1 uur op 2 data. Deze wijze van vermelden op de factuur is gedaan in het belang van de client zodat deze meer krijgt vergoed van de zorgverzekeraar. Deze wijze van factureren is vooraf met Klaagster besproken.

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

### **Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of zij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is.

Aangeklaagde is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. 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 cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De klacht van Klaagster heeft betrekking op facturen ter zake de zorgverlening en valt daarmee onder de bevoegdheid van de Geschilleninstantie Zorggeschil. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klaagster de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klaagster gedaan en Aangeklaagde heeft haar schriftelijk oordeel gegeven over de klacht.

De Commissie stelt vast dat zij bevoegd is en dat de klacht ontvankelijk is.

### **Beoordeling - algemeen**

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen ingenomen standpunten en de door haar overgelegde stukken, alsmede van hetgeen door partijen ter hoorzitting naar voren is gebracht. Daar waar de standpunten van partijen elkaar tegenspreken heeft de Commissie deze vergeleken met de stukken die door partijen zijn ingebracht en zijn opgenomen in het procesdossier.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klaagster (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klaagster) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klaagster (respectievelijk Aangeklaagde) te bewijzen of in hoge mate aannemelijk te maken dat deze stelling juist is. Kan dat niet worden aangetoond of blijkt dat niet uit de stukken, dan kan en mag de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

### **Beoordeling van de klacht**

De Commissie wenst eerst in te gaan op het standpunt van Klaagster dat de facturen voor de behandelingen niet kloppen, omdat op de beide facturen per afspraak twee data staan, terwijl de behandeling maar op één datum heeft plaatsgevonden.

De Commissie merkt op dat Klaagster stelt de beide facturen voor de behandelingen te hebben betaald en dat zij de facturen ook heeft gedeclareerd bij haar zorgverzekeraar (zie brief van Klaagster aan Aangeklaagde van 29 juli 2021). De Commissie is van mening dat Klaagster dit niet zou hebben gedaan als zij het niet eens was met het aantal behandeluren of de wijze van factureren door de 2 uren op te splitsen. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat de behandeluren die in rekening zijn gebracht wel kloppen ofschoon de data niet kloppen. Dit is ook aan de orde geweest op de hoorzitting. De Commissie heeft Aangeklaagde er op gewezen dat de facturen niet juist zijn en dat deze wijze van factureren onrechtmatig is. Terzijde merkt de Commissie op dat ook Klaagster onrechtmatig heeft gehandeld door de facturen bij de zorgverzekeraar te declareren, wetende dat deze niet juist zijn. Voor zover het standpunt van Klaagster moet worden gezien als apart klachtonderdeel, acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

De klacht heeft betrekking op 2 facturen en deze worden als separate klachtonderdelen in deze uitspraak behandeld.

#### **a. factuur van 22 februari 2021 (ter zake behandeling)**

Klaagsters stelt de factuur contant te hebben betaald direct na de behandeling.

Aangeklaagde betwist gemotiveerd dat de factuur door Klaagster is betaald. Als de factuur contact zou zijn betaald, dan zou dit zijn aangetekend op de factuur, hetgeen niet is gebeurd.

Nu Aangeklaagde de stelling van Klaagster dat zij de factuur heeft betaald gemotiveerd heeft betwist, is het volgens Nederlands recht aan Klaagster om dit aan te tonen. De Commissie heeft Klaagster hier na de hoorzitting schriftelijk toe in de gelegenheid

gesteld, maar Klaagster heeft dit niet aan kunnen tonen of in voldoende mate aannemelijk kunnen maken. Dat de factuur zou zijn betaald blijkt ook niet uit de stukken. De Commissie kan en mag niet uitgaan van de juistheid van de stelling van Klaagster dat zij de factuur heeft betaald.

Het is de taak van de Commissie om een oordeel te geven over klachten die aan haar worden voorgelegd over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënte in het kader van de zorgverlening. De Commissie kan een Klager niet veroordelen of opdragen om een betaling te doen aan een Zorgaanbieder. Aangeklaagde zal betaling van haar factuur op een andere wijze moeten bewerkstelligen.

De commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

**b. factuur van 6 april 2021 (ter zake niet geannuleerde behandeling).**

Aangeklaagde stelt dat Klaagster de annuleringskosten verschuldigd is omdat zij op een afspraak voor behandeling op 6 april niet is komen opdagen en deze niet tijdig heeft geannuleerd. De afspraak zou mondeling zijn gemaakt aan het slot van de behandeling op 22 februari 2021. Klaagster betwist dat zij een afspraak voor een behandeling heeft gemaakt.

De Commissie heeft voorafgaand aan de hoorzitting een kopie opgevraagd van het zorgdossier. Zij heeft daarin niet kunnen constateren dat op 22 februari 2021 een afspraak zou zijn gemaakt voor een vervolgbehandeling, al dan niet op 6 april 2021. Ter hoorzitting is Aangeklaagde nog gevraagd of hierover iets is opgenomen in het dossier. Aangeklaagde heeft moeten erkennen dat hierover niets is vastgelegd, ofschoon zij van mening blijft dat de afspraak wel was gemaakt.

Klaagster betwist dat een afspraak is gemaakt. Volgens Nederlands recht is het aan Aangeklaagde aan te tonen dat deze afspraak is gemaakt. Het is immers Aangeklaagde die hiervoor aan Klaagster een factuur heeft gestuurd. Nu Aangeklaagde niet heeft aangetoond of in voldoende mate aannemelijk heeft gemaakt dat met Klaagster een afspraak was gemaakt voor een behandeling op 6 april 2021, moet de Commissie er in het kader van haar uitspraak van uitgaan dat deze afspraak niet is gemaakt. Indien de afspraak niet is gemaakt, is Klaagster ook geen annuleringskosten verschuldigd. De factuur van 6 april 2021 mist daarmee een wettelijke grondslag. Nu de factuur wel is verstuurd en voor de inning daarvan zelfs een incassobureau is ingeschakeld, heeft Klaagster recht en belang bij een bewijs dat de vordering ongegrond is. Het meest duidelijke bewijs daarvan is een creditfactuur.

De Commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

De Commissie draagt Aangeklaagde op om de factuur van 6 april 2021, met factuurnummer 2021-091, aan Klaagster te crediteren door haar in bezit te stellen van een creditfactuur.

## **6. Beslissing**

De Commissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

De Commissie draagt Aangeklaagde op om Klaagster in bezit te stellen van een creditfactuur, zoals onder 5b is bepaald.

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, 28 maart 2022

de voorzitter  
mr. W. Morselt