

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 22.05

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, ingeschreven in het Handelsregister, hierna te noemen 'Zorgaanbieder' of 'Aangeklaagde', voor wie als gemachtigde optreedt C.

1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde 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 partijen overgelegde stukken. Het geschil is op verzoek van Klager ter hoorzitting behandeld. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 27 september 2022 middels een video verbinding. Klager is in persoon verschenen vergezeld van zijn echtgenote. Aangeklaagde is in persoon verschenen, bijgestaan door haar gemachtigde C.

Verloop van de procedure

30 mei 2022	ontvangst klacht;
9 juni 2022	ontvangstbevestiging aan Klager verstuurd;
20 juni 2022	ontvangst van door Klager ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
29 juni 2022	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
25 juli 2022	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
7 september 2022	Commissie vraagt Zorgaanbieder kopie van het patiëntendossier;
7 september 2022	Commissie vraagt Klager kopie van MRI en bijbehorend verslag;
16 september 2022	reactie Klager;
19 september 2022	ontvangst kopie patiëntendossier;
27 september 2022	hoorzitting middels videoverbinding;
11 oktober 2022	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

Op 31 augustus 2020 is Klager voor pijnklachten behandeld door Zorgaanbieder. Na de behandeling heeft Klager klachten ondervonden, die volgens Klager zijn veroorzaakt door manipulatie van nek/halswervels. Klager heeft op 17 augustus 2021 via de beroepsvereniging van Zorgaanbieder een klacht ingediend. Op 27 augustus 2021 heeft Zorgaanbieder schriftelijk op de klacht gereageerd. Nadien heeft nog een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden en is per email gecommuniceerd. Klager heeft zijn klacht op 30 mei 2022 voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

3. Standpunt Klager

- ten aanzien van de behandeling -

Op 31 augustus 2020 is Klager behandeld door Zorgaanbieder voor pijnklachten aan zijn linkerzijde. De pijnklachten waren al enigszins aan het verminderen hetgeen hij ook kenbaar had gemaakt. De behandeling betrof met name verschillende punten van zijn buik, waarbij aan het einde van de behandeling ongevraagd en onverwacht en zonder uitleg ook manipulatie van nek/halswervels heeft plaatsgevonden. Deze manipulatie is naar gevoel van Klager met teveel kracht uitgevoerd door een slechte afstemming tussen enerzijds de kracht die Zorgaanbieder uitoefende op zijn hoofd naar links met zijn hoofd tussen haar beide ellebogen en anderzijds de tegengestelde kracht die die Klager op haar verzoek uitoefende naar rechts, waarna Klager opdracht kreeg te stoppen met de tegengestelde kracht en Zorgaanbieder op dat moment nog even door bewoog naar links. Daarop voelde Klager een hevige pijscheut in zijn nek.

In de dagen na de behandeling van 31 augustus 2020 heeft Klager last gekregen van duizeligheid, misselijkheid en pijnklachten in zijn nek en uitstralende pijn naar rechterbeen tot voet en tintelingen en doof gevoel in vingers van beide handen. Na een bezoek aan de huisarts eind september is Klager verwezen naar een Rugpoli, omdat in eerste instantie door huisarts gedacht werd dat de uitstralende pijnklachten in zijn voeten vanuit de rug kwamen. Het bezoek aan de Rugpoli leverde geen verbetering op en in maart 2021 volgt verwijzing naar een neuroloog. Een MRI van de nekwervels werd gemaakt waarbij kanaalvernauwing zichtbaar was en weinig vocht in tussenwervelschijven, met name C4. Klager heeft Aangeklaagde hierover geïnformeerd en ervaart haar betrokkenheid als minimaal. Klager is van mening dat Aangeklaagde schuldig is aan de ontstane pijnklachten die tot de dag van vandaag voortduren.

- Ten aanzien van (ontbreken van) informatie en toestemming -

In een aanvullend schijven voorafgaand aan de hoorzitting geeft Klager aan dat voorafgaand aan de behandeling van de nek geen overleg en uitleg heeft plaatsgevonden over de behandeling van de hoog cervicale wervels en dat hem ook geen toestemming is gevraagd voor de behandeling. Hij zou desgevraagd ook geen toestemming hebben gegeven voor een hoog cervicale mobilisatie.

- Ten aanzien van schadevergoeding –

Klager verzoekt om toekenning van een schadevergoeding.

4. Standpunt Zorgaanbieder

- ten aanzien van de behandeling -

Op 31 augustus 2020 heeft Zorgaanbieder lokale bindweefsels rondom de organen rechterzijde en middenrif, spanningszones met lichte bindweefsel technieken behandeld. Borstwervels zijn in

zijlig behandeld met indirecte licht mobiliserende technieken vanaf rechterzijde en rotatie en extensie. In ruglig C0 – C1 – C2 eerst met bindweefsel technieken behandeld naar extensie en rotatie. C1 rechterzijde met een behandeltechniek op de spieren, genaamd holdrelax techniek. De behandeling is afgesloten met een leefstijl advies. Op 8 september 2020 heeft zij Klager op zijn verzoek nogmaals behandeld. Zij heeft de weke delen in hals, rechterschouder en borst wervelkolom licht behandeld. Op 11 september 2020 heeft Zorgaanbieder een mail van Klager ontvangen dat klachten niet verminderd waren.

Een afspraak voor 14 september 2020 wordt door Klager afgezegd. Nadien is er mailwisseling tussen partijen met de vraag van Zorgaanbieder naar de situatie van dat moment en het antwoord van Klager dat de klachten niet verminderen. Op 8 oktober 2020 heeft Zorgaanbieder een mail van Klager ontvangen met de mededeling dat hij door zijn huisarts, vanwege aanhoudende klachten, is doorverwezen voor fysiotherapie. Op 7 februari 2021 heeft Zorgaanbieder een mail van Klager ontvangen met een update over zijn klachten en dat hij graag op korte termijn een gesprek met Zorgaanbieder wil. Dit gesprek heeft plaatsgevonden. Op 8 maart 2021 heeft Klager Zorgaanbieder geïnformeerd over de uitslag van de MRI. Vervolgens heeft nogmaals telefonisch overleg plaatsgevonden, Nadien is er nog per e-mail contact geweest eind maart, april, en mei 2021.

Klager verwijt Zorgaanbieder dat tijdens de behandeling op 31 augustus manipulatie van nek/halswervels heeft plaatsgevonden, waardoor hij klachten heeft gekregen.

Zorgaanbieder is van mening dat de klachten van Klager niet door haar behandelingen zijn veroorzaakt. De genoemde technieken die zij op 31 augustus 2020 heeft toegepast zijn bindweefsel technieken en manuele behandeltechniek op de spieren, genaamd holdrelax. Klager spreekt ten onrechte van manipulatie. Zorgaanbieder heeft bij haar behandeling conform het beroepsprofiel osteopathie gehandeld. Zorgaanbieder betwist dat de aanhoudende pijnklachten die Klager ervaart het gevolg zijn van haar behandeling. De aanhoudende pijnklachten kunnen het gevolg zijn van de bij Klager later vastgestelde stenose. Voorts is niet uit te sluiten dat de therapeutische behandelingen door derden en het eigen handelen van Klager aan de huidige klachten ten grondslag liggen.

- Ten aanzien van (ontbreken van) informatie en toestemming -

Ter hoorzitting is dit uitgebreid aan de orde geweest. Zorgaanbieder stelt zich op het standpunt dat zij Klager wel heeft geïnformeerd voorafgaand aan de behandeling. Dit doet zij altijd voorafgaand aan een behandeling. Zij herinnert zich niet goed of zij Klager expliciet om toestemming heeft gevraagd. Klager heeft in ieder geval geen bezwaar gemaakt tegen de behandeling en heeft daar aan mee gewerkt.

- Ten aanzien van schadevergoeding –

Zorgaanbieder verzoekt kort samengevat om de klachten ongegrond te verklaren en geen schadevergoeding toe te kennen.

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 art. 19 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 Klager heeft betrekking op de zorgverlening en valt daarmee onder de bevoegdheid van de Geschilleninstantie. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klager de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klager 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, waaronder het cliëntendossier, 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 Klager (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klager) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager (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 is van mening dat onderscheid kan worden gemaakt tussen de volgende klachtonderdelen,

- a. klacht ten aanzien van de behandeling;
- b. klacht ten aanzien van informatie en toestemming.

Daarna zal worden ingegaan op het verzoek om schadevergoeding (c).

a. ten aanzien van de behandeling

De Commissie heeft het cliëntendossier grondig bestudeerd. Ter hoorzitting zijn door de Commissie vragen gesteld over de behandeling waar de klacht zich tegen richt en de daaraan voorafgaande onderzoeken. Dit is uitgebreid op de hoorzitting besproken, mede aan de hand van hetgeen hierover in het cliëntendossier is vastgelegd.

De Commissie is van oordeel dat door de Zorgaanbieder voorafgaand aan de behandeling voldoende onderzoek heeft plaatsgevonden. Uit dit onderzoek is niets naar voren gekomen dat reden zou zijn geweest om de behandeling niet uit te voeren.

De Commissie is van mening dat de betreffende behandeling niet is aan te merken als "manipulatie" van nek en/of halswervels. Er is geen reden om aan te nemen dat een andere behandeling heeft plaatsvonden dan zoals vastgelegd in het cliëntendossier. De behandeling zoals vastgelegd in het cliëntendossier is geen behandeling die risicovol is, gelet op de informatie

die de Zorgaanbieder had over de gezondheidssituatie van Klager. Er waren voor de Zorgaanbieder ook geen aanwijzingen dat er klachten zouden kunnen gaan optreden.

In verband met dit laatste merkt de Commissie nog op dat er bij een patiënt altijd een reactie is op een behandeling en vaak in de vorm van lichte klachten die vanzelf verdwijnen. Bij de behandeling die heeft plaatsgevonden treden regelmatig lichte nervus vagus klachten op. Dit zijn klachten die veelal vanzelf verdwijnen. Het advies zal veelal zijn om een tijdje rustig aan te doen. Dergelijke klachten zijn van dien aard dat dit niet valt onder de wettelijke informatieplicht voorafgaand aan een behandeling (zie hierna).

Naar het oordeel van de Commissie is feitelijk sprake geweest van "pech". De Zorgaanbieder had niet hoeven of kunnen voorzien dat er klachten zouden gaan optreden. Een lichte reactie in de vorm van lichte klachten kunnen zich altijd voordoen en soms zijn de klachten erger dan normaal, zoals helaas bij Klager het geval is geweest. Het is ook zeer wel mogelijk en zelfs waarschijnlijk dat de klachten verband houden met de problemen bij de wervels C4 en C5. Echter dit was de Zorgaanbieder niet bekend en dit had zij ook niet kunnen weten. Dit is immers eerst door een MRI-scan aan het licht gekomen.

Alles overwegende is de Commissie van mening dat de Zorgaanbieder niet onzorgvuldig heeft gehandeld.

➤ **Oordeel**

De Commissie acht de klacht op dit onderdeel a ongegrond.

b. ten aanzien van informatie en toestemming

Een belangrijk uitgangspunt van het gezondheidsrecht is dat de patiënt toestemming geeft voor het uitvoeren van een medische behandeling. Zonder toestemming is er immers sprake van een ongeoorloofde inbreuk op de integriteit van een patiënt. Om rechtsgeldig toestemming te geven heeft de patiënt goede informatie nodig. Daarom moet een hulpverlener, alvorens toestemming te vragen, de patiënt eerst informatie geven over het voorgenomen onderzoek of de voorgestelde behandeling. Deze informatieplicht van de arts en het toestemmingsvereiste vormen een tweeenheid. Dit wordt ook wel 'informed consent' genoemd. Dit beginsel is vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (Wgbo), specifiek artikel 7:448 BW. Onderstaand is de wettekst weergegeven, voor zover relevant:

artikel 7:448 BW

1. De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt. (...).
2. Bij het uitvoeren van de in lid 1 neergelegde verplichting laat de hulpverlener zich leiden door hetgeen de patiënt redelijkerwijze dient te weten ten aanzien van:
 - a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en van de uit te voeren verrichtingen;
 - b. de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de patiënt;(...)
3. De hulpverlener mag de patiënt bedoelde inlichtingen slechts onthouden voor zover het verstrekken ervan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. (..)

Art. 7:450 BW

Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.

Artikel 7:451 BW

Op verzoek van de patiënt legt de hulpverlener in ieder geval schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven..

Klager stelt dat voorafgaand aan de behandeling van de nek geen overleg en uitleg heeft plaatsgevonden over de behandeling van de hoog cervicale wervels en dat hem ook geen toestemming is gevraagd voor de behandeling.

Zorgaanbieder stelt dat zij Klager wel heeft geïnformeerd voorafgaand aan de behandeling. Dit doet zij altijd voorafgaand aan een behandeling. Zij herinnert zich niet goed of zij Klager expliciet om toestemming heeft gevraagd. Klager heeft in ieder geval geen bezwaar gemaakt tegen de behandeling en heeft daaraan mee gewerkt.

Partijen spreken elkaar op dit punt tegen. Omdat het hier wettelijke verplichtingen betreft waaraan de Zorgaanbieder dient te voldoen, is het in beginsel aan de Zorgaanbieder om aan te tonen dat zij hieraan heeft voldaan. Uit het cliëntendossier is ten aanzien van geen enkele behandeling op te maken dat Zorgaanbieder aan Klager informatie heeft gegeven over de voorgenomen behandeling en ook niet dat toestemming is gevraagd en gegeven.

Het is ook niet wettelijk verplicht om dit vast te leggen. Echter, door dit op geen enkele wijze vast te leggen kan Zorgaanbieder, in geval van betwisting niet aantonen dat zij aan deze op haar rustende wettelijke verplichtingen heeft voldaan.

Aanbeveling

De Commissie doet aan de Zorgaanbieder de aanbeveling om voortaan (schriftelijk) vast te leggen dat is voldaan aan de op haar rustende informatieverplichting en toestemmingsvereiste. Dit kan ook door middel van standaard schriftelijk of digitale vragenlijsten, waarbij de vragen worden voorafgegaan door informatie. De cliënt kan hier tevens op aangeven dat hij wel/niet toestemming verleent.

Dit onderdeel van de door Klager ingediende klacht heeft evenwel specifiek betrekking op de door Klager gestelde behandeling (manipulatie) van de hoog cervicale wervels, een behandelwijze die naar de mening van de Commissie (zie hiervoor op pagina 5, alinea 4) niet heeft plaatsgevonden.

➤ Oordeel

De Commissie acht de klacht op dit onderdeel b gedeeltelijk gegrond.

c. schadevergoeding

Het gedeeltelijk niet hebben voldaan aan de informatieplicht en het toestemmingsvereiste maakt niet dat enkel op grond daarvan aan schadevergoeding kan worden toegekend. De wettelijk vereisten voor het kunnen toekennen van een schadevergoeding zijn: (1) onrechtmatig handelen; (2) schade en (3) causaal verband tussen onrechtmatig handelen. Zo er als sprake zou zijn van schade en onrechtmatig handelen ontbreekt het causaal verband tussen beide.

➤ Oordeel

De Commissie ziet geen reden voor toekennen van een schadevergoeding.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdeel a ongegrond en klachtonderdeel b gedeeltelijk gegrond.
De Commissie kent geen schadevergoeding toe.

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, 11 oktober 2022

de voorzitter
mr. W. Morselt