

Uitspraak Geschillencommissie EZA

inzake het geschil tussen (Klager)
en de stichting Oogheelkundig Centrum Haarlemmermeer

De procedure

De Geschillencommissie EZA (hierna: de Commissie) heeft op 4 december 2017 een klacht van (klager) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen. Daarnaast heeft klagster om een schadevergoeding verzocht.

Klaagster heeft een klacht ingediend tegen de stichting Oogheelkundig Centrum Haarlemmermeer (hierna O.C.H.) uit onvrede met het resultaat van een laserbehandeling die namens het O.C.H. door de (arts1) als oogarts bij haar is uitgevoerd in de Laser Clinic Cornea.

(arts1) heeft namens O.C.H. schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 9 april 2018, waarbij aanwezig waren: klagster, vergezeld van (een goede vriendin van klagster), (leidinggevende O.C.H.) en (bedrijfsadviseur van O.C.H.).

De feiten

Klaagster is (beroepen). Zij draagt wisselend lenzen en een bril, hetgeen zij vaak als lastig ervaart. De lenzen draagt zij al vanaf haar jeugd. Om die reden is klagster zich gaan oriënteren op de mogelijkheden van een laserbehandeling waardoor het dragen van lenzen of een bril niet meer noodzakelijk zou zijn.

Klaagster heeft daartoe contact opgenomen met het O.C.H. Zij is op 2 juni 2017 voor een intakegesprek bij (arts1) geweest. Deze constateerde myoop astigmatisme aan haar beide ogen, welke met een laserbehandeling zou kunnen worden behandeld.

De operatie is op 7 juni 2017 uitgevoerd door (arts1). Klaagster was vanaf het begin ontevreden over het resultaat van de ingreep. Het zicht in haar ogen was volgens haar eerder verslechterd dan verbeterd, waardoor zij nog steeds lenzen en een bril moest dragen. Klaagster heeft daarom een klacht bij O.C.H. ingediend via (externe klachtenfunctionaris). (externe klachtenfunctionaris) functioneert als interne klachtencommissie van O.C.H. Het inschakelen van (externe klachtenfunctionaris) heeft niet tot enig overleg geleid en daardoor ook niet tot overeenstemming tussen klagster en O.C.H.

Standpunten partijen

Klaagster

De kern van de problemen die klaagster heeft ondervonden, is volgens haar de volstrekt onvoldoende wijze van communiceren door (arts1) tijdens alle contactmomenten die er tussen klaagster en hem zijn geweest. Zij is tevoren door hem in onvoldoende mate geïnformeerd over de wijze waarop haar ogen zouden kunnen worden behandeld en de consequenties daarvan. Ook tijdens de diverse controles nadien heeft (arts1) haar onvoldoende geïnformeerd. Bovendien vindt klaagster dat de nazorg door O.C.H. onvoldoende was.

Klaagster voert meer in het bijzonder aan dat (arts1) tijdens het intakegesprek niet duidelijk heeft gezegd dat hij van plan was om een zogenaamde monovision-behandeling te doen, welke ertoe zou moeten leiden dat klaagster met één oog ver zou kunnen kijken en met één oog dichtbij. Hij heeft bovendien nagelaten om klaagster te vertellen dat hij zou moeten onderzoeken of monovision voor klaagster wel een goede optie was, omdat deze methode niet bij iedere patiënt tot goede resultaten leidt. Klaagster meent dat zo'n onderzoek normaliter plaatsvindt door middel van het tijdelijk dragen van proeflenzen, hetgeen bij haar niet is gebeurd.

Tijdens het overleg van 23 augustus 2017, waarbij (vriendin klaagster) aanwezig was, weigerde (arts1) op een bepaald moment nog verder in te gaan op vragen van klaagster en haar vriendin. Hij werd kwaad en eiste dat (vriendin klaagster) de kamer zou verlaten, waartegen klaagster bezwaar maakte. Daarop is (arts1) weggelopen en niet meer teruggekeerd om het gesprek alsnog af te ronden.

De nazorg van de kant van O.C.H. heeft volgens klaagster verder geheel ontbroken en daarom weet zij ook niet hoe het nu verder moet met haar ogen. Navraag bij andere artsen heeft niet tot een oplossing geleid.

Verder voert klaagster aan dat het indienen van een klacht bij O.C.H. niet heeft geleid tot een inhoudelijke behandeling van de klacht.

Klaagster vordert ten slotte een schadevergoeding ten bedrage van € 5.000,-. Zij stelt dat een nieuwe operatie € 3.000,- zal gaan kosten en voert verder aan dat zij diverse kosten heeft moeten maken vanwege het uitblijven van resultaat van de behandeling door (arts1). Bovendien heeft zij door deze gang van zaken emotionele schade geleden.

O.C.H.

O.C.H. geeft aan dat (arts1) boos en teleurgesteld is en dat hij daarom niet op de hoorzitting aanwezig was en ook niet wilde verschijnen voor de zitting van de Commissie. De reden voor zijn boosheid en teleurstelling is dat klaagster volgens (arts1) dingen zegt die niet juist zijn. De behandeling is goed uitgevoerd en goed verlopen, maar O.C.H. heeft desondanks uit coulance de kosten van de behandeling aan klaagster terugbetaald, zodat zij elders een nieuwe behandeling kan ondergaan. Ter zitting heeft (leidinggevende O.C.H.) verklaard dat zij bij de intake aanwezig was. (arts1) heeft toen laten zien wat klaagster uiteindelijk met beide

ogen zag. Er was volgens (leidinggevende O.C.H.) geen sprake van monovision, maar van een lichte ondercorrectie, door (arts1) doorgaans submonovision genoemd.

Ter zitting heeft (leidinggevende O.C.H.) ook verklaard dat (arts1) bij het overleg op 23 augustus 2017 is weggelopen, omdat hij een standaardtest wilde uitvoeren, waarover klaagster en (vriendin klaagster) met hem in discussie gingen. (arts1) wilde die test toch uitvoeren en heeft daarom de vriendin gevraagd weg te gaan. Toen zij dat niet wilde, is (arts1) vertrokken. O.C.H. had de indruk dat klaagster reeds ten tijde van de klachtbehandeling bij een andere arts onder behandeling was en heeft om die reden het contact niet hervat. Ten aanzien van de keuze van (arts1) voor een monovision-behandeling stelt O.C.H. dat indien na de operatie blijkt dat monovision niet bevalt, na ongeveer drie maanden een hersteloperatie kan worden uitgevoerd, zoals ook aan klaagster is gezegd.

Met de klachtbehandeling is volgens (leidinggevende O.C.H.) niets gebeurd, omdat de (arts1) dat niet wilde. Met (externe klachtenfunctionaris) zijn daarom geen gesprekken gevoerd, zodat er ook geen overeenstemming kon worden bereikt. (leidinggevende O.C.H.) is van mening dat hier van de zijde van O.C.H. iets aan gedaan had moeten worden.

Beoordeling

Informatie voorafgaand aan de operatie

De Commissie stelt vast dat (arts1) klaagster bij de intake op 2 juni 2017 informatie heeft gegeven over de toestand van haar ogen en de mogelijkheden om die te verbeteren. Kennelijk heeft hij toen al zijn keuze bepaald voor een monovisionbehandeling zonder klaagster in zijn gedachtegang daarover mee te nemen, waarbij ook de term “monovision” door hem niet is genoemd. (leidinggevende O.C.H.), die bij de intake aanwezig was, heeft dat in feite ook onderschreven. Aangezien (arts1) er bewust voor heeft gekozen om niet op de zitting te verschijnen heeft hij de Commissie ook niet van een ander standpunt kunnen overtuigen. De Commissie houdt het er daarom voor dat (arts1) tijdens de intake heeft aangestuurd op een monovisionbehandeling, zonder in alle duidelijkheid de voor- en nadelen daarvan met klaagster te bespreken en ook zonder alternatieven aan de orde te stellen. Daarbij is van belang dat klaagster zich eigenlijk alleen nog maar wilde oriënteren op mogelijke behandelwijzen voor haar ogen. (arts1) heeft dat onvoldoende ingezien en zelfs tijdens de intake direct een afspraak voor een operatie op zeer korte termijn met klaagster gemaakt. Klaagster heeft daardoor te weinig tijd gekregen om alle informatie te verwerken en een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. De Commissie is van oordeel dat de leeftijd van klaagster en de lange periode van het dragen van lenzen meer tijd vragen voor een besluit tot een monovisionbehandeling, waarbij het ook nodig kan zijn om eerst te testen (bijvoorbeeld met proeflezen) of deze behandelmethode voor klaagster wel geschikt zou zijn. Bovendien is het gebruikelijk dat deze informatie schriftelijk wordt verstrekt. Het is de Commissie opgevallen dat het toestemmingsformulier een standaardbepaling bevat, die niet expliciet is aangepast aan monovision.

De klacht over de informatievoorziening voorafgaand aan de operatie is daarom gegrond.

Nazorg

Voor wat betreft de nazorg is de Commissie van oordeel dat (arts1) niet professioneel heeft gehandeld door boos weg te lopen tijdens het gesprek van 23 augustus 2017. Noch uit het dossier noch uit hetgeen op de hoorzitting is verklaard, blijkt dat er tijdens dat gesprek dingen zijn gezegd of gebeurd, die dat weglopen kunnen rechtvaardigen. (arts1) is daarop in zijn verweerschrift in het geheel niet ingegaan en heeft er bovendien voor gekozen om niet mee te werken aan de klachtbehandeling via (externe klachtenfunctionaris). Ook heeft hij ervoor gekozen om niet op de zitting van de Commissie te verschijnen. Door dit alles kan de Commissie zijn visie op de gang van zaken op 23 augustus 2017 niet meewegen, hetgeen onder deze omstandigheden voor zijn risico dient te blijven.

O.C.H. heeft in het kader van de discussie over de nazorg nog gesteld dat zij meende dat klaagster inmiddels een andere arts had, zodat zij geen contact meer met klaagster hoefde op te nemen, maar zij heeft nagelaten om concreet aan te geven op grond waarvan zij in die veronderstelling verkeerde. Een gesprek met klaagster, waartoe O.C.H. het initiatief had moeten nemen, had daarover eenvoudig uitsluitel kunnen geven.

De Commissie acht de klacht met betrekking tot de nazorg dan ook op beide onderdelen gegrond.

Klachtbehandeling

De klachtbehandeling bij O.C.H. is onvoldoende geweest, zoals (leidinggevende O.C.H.) ter zitting ook heeft erkend. In feite heeft er geen inhoudelijke behandeling van de klacht plaatsgevonden, terwijl de klachten verder reikten dan het terugvragen van geld. Het had voor O.C.H. duidelijk moeten en kunnen zijn dat klaagster niet wist hoe het verder moest met de behandeling van haar ogen, zodat er des te meer reden was om haar klacht inhoudelijk te behandelen. Het feit dat (arts1) niet meer met klaagster wilde praten, kon voor O.C.H. geen reden zijn om de behandeling van de klacht niet door te zetten. Een klacht dient immers onder alle omstandigheden op zorgvuldige en onafhankelijke wijze door de zorgaanbieder te worden behandeld, ongeacht de bereidheid van een arts om daaraan mee te werken.

Ook op dit onderdeel is de klacht daarom gegrond.

Schadevergoeding

Klaagster heeft bij wijze van schadevergoeding een bedrag van € 5.000,- van O.C.H. gevorderd. De Commissie heeft in de periode voorafgaand aan de zitting klaagster tot tweemaal toe uitdrukkelijk gevraagd om die claim te onderbouwen, hetgeen zij heeft nagelaten. Ter zitting heeft klaagster verklaard dat zij op die verzoeken niet heeft gereageerd door haar verhuizing, haar negatieve gevoelens over deze zaak en problemen met haar mail. Klaagster heeft ter zitting ook aangevoerd dat met name de emotionele belasting voor haar reden was om een schadevergoeding te vragen, waarbij een bedrag van € 5.000,- volgens haar op z'n plaats is. Een concrete onderbouwing van dat bedrag heeft klaagster echter ook ter zitting niet gegeven. Overigens merkt de Commissie op dat de vordering tot betaling van de kosten van een nieuwe operatie reeds daarom niet toewijsbaar is, omdat O.C.H. de kosten van de operatie door (arts1) aan haar heeft terugbetaald.

De Commissie is dan ook van oordeel dat de schadevordering van klaagster niet toewijsbaar is.

Slotsom

Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klachten over de vóór de operatie verstrekte informatie, de communicatie, de nazorg en de klachtbehandeling gegrond zijn.

De vordering tot betaling van schadevergoeding door O.C.H. is niet toewijsbaar vanwege het ontbreken van een concrete onderbouwing van die vordering.

Beslissing

De Commissie verklaart, onder verwijzing naar de hiervoor gegeven beoordeling, de klachten gegrond en wijst de vordering tot schadevergoeding af.

Aldus opgemaakt te Zeist op 26 april 2018 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit (voorzitter en commissieleden).

de voorzitter,

de secretaris,

()

()