

## Uitspraak Geschillencommissie EZA van 28 september 2020

inzake het geschil tussen  
(Klaagster) en de Parkkliniek

### De procedure

De Geschillencommissie-EZA (hierna: de Commissie) heeft een klacht van (klaagster) (hierna verder (klaagster) te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

(klaagster) heeft een klacht ingediend tegen de Parkkliniek, gevestigd te Rotterdam.

Namens de Commissie is aan (klaagster) bij e-mail van 13 juli 2020 nog om nadere informatie gevraagd waarop (klaagster) bij e-mail van 13 juli 2020 heeft geantwoord. Op 14 juli 2020 is namens de Commissie bij e-mail nogmaals om nadere informatie aan (klaagster) gevraagd waarop zij per e-mail van dezelfde datum heeft geantwoord.

Namens de Parkkliniek is bij e-mail van 15 september 2020 verweer gevoerd.

De voorzitter van de Commissie (hierna ook aan te duiden als de Voorzitter) heeft, onder toepassing van artikel 13 van het Reglement Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders, bepaald dat door hem zonder nadere zitting voor partijen uitspraak kan worden gedaan, aangezien de zaak voldoende duidelijk is en geen nadere mondelinge behandeling vergt.

### De feiten

1. (klaagster) is voor een borstvergroting op 7 oktober 2008 door (arts) in de Parkkliniek geopereerd. Zij was over het resultaat van die operatie niet tevreden, omdat de prothese volgens haar niet correct was geplaatst. Namens de Parkkliniek is haar naar aanleiding daarvan medegedeeld dat deze klacht na verloop van tijd zou verdwijnen. (klaagster) bleef in de jaren daarna echter ontevreden en is tenslotte via haar huisarts opnieuw naar de Parkkliniek verwezen. Op 11 februari 2020 heeft bij de Parkkliniek een consult plaatsgevonden en is (klaagster) een tijdelijke oplossing door middel van een operatieve ingreep aangeboden. (klaagster) wil echter geen nieuwe operatie ondergaan.

2. (klaagster) heeft op 8 juni 2020 bij de Parkkliniek een klacht met betrekking tot de door haar te betalen kosten van het consult van 11 februari 2020 ingediend, welke klacht namens de Parkkliniek op 16 juni 2020 is afgewezen.

### **Standpunt (klaagster)**

3. (klaagster) voert aan dat zij met dit geschil in de eerste plaats beoogt om de kosten voor het consult van 11 februari 2020 vergoed te krijgen. Dat consult is het gevolg van een niet goed uitgevoerde operatie en om die reden wenst zij de kosten daarvan niet te betalen. In de tweede plaats wil zij de kosten van de borstvergroting in 2008 vergoed hebben, omdat de operatie niet goed is uitgevoerd, doordat de prothese verkeerd is geplaatst. (klaagster) zegt al jaren te kampen te hebben met problemen die na de operatie zijn opgetreden. Zij zegt dat zij daardoor heel onzeker is geworden en ook veel kleding niet kan dragen. Het heeft een negatieve invloed op haar dagelijks leven. (klaagster) eist daarom een schadevergoeding. Desgevraagd heeft zij aangegeven dat zij een bedrag van € 3.780,- aan kosten heeft gemaakt.

### **Standpunt Parkkliniek**

4. De Parkkliniek stelt dat (klaagster) bij haar uitsluitend heeft geklaagd over de kosten van het consult en dus niet over de kwaliteit van de borstvergroting in 2008. Over de kosten van het consult heeft de Parkkliniek naar aanleiding van haar klacht met (klaagster) gesproken. Resultaat daarvan is geweest dat de Parkkliniek de factuur heeft gecrediteerd en aan (klaagster) uitsluitend een bedrag van € 50,- in rekening heeft gebracht, welk bedrag door (klaagster) is voldaan. Ter ondersteuning hiervan heeft de Parkkliniek een e-mail van (klaagster) aan de Parkkliniek van 13 juli 2020 overgelegd waarin zij aangeeft hiermee akkoord te zijn.

### **Beoordeling**

#### De kwaliteit van de operatie

5. Op grond van artikel 7 lid 4 van het Reglement van de Commissie dienen klachten uiterlijk één jaar na het betreffende voorval bij de Commissie te worden ingediend. Dat betekent dat de klacht over de onjuiste uitvoering van de borstvergroting op 7 oktober 2008 in zeer ruime mate buiten de klachttermijn is ingediend. De reden om een termijn van 1 jaar te stellen voor het aanhangig maken van een geschil bij de Commissie is gelegen in de noodzaak van een voortvarende afhandeling van klachten, hetgeen zowel in het belang van de klager is als van de aangeklaagde zorgaanbieder, die er ook op moet kunnen vertrouwen dat, behoudens bijzondere omstandigheden, zijn functioneren niet tot in lengte van jaren ter beoordeling aan een geschillencommissie kan worden voorgelegd.

6. (klaagster) heeft bijna 12 jaar na de borstvergroting in de Parkkliniek een geschil bij de Commissie aanhangig gemaakt over de kwaliteit daarvan. Het behoeft geen betoog dat dit veel te laat is gebeurd, zonder dat is gebleken van bijzondere omstandigheden die aanleiding zouden kunnen zijn voor een ander oordeel.

### De kosten van het consult

7. Aangezien de klacht van (klaagster) over de kwaliteit van de borstvergroting wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk moet worden geacht, kan dat onderdeel van de klacht van (klaagster) geen rol spelen bij de beoordeling van de vraag of de kosten van het consult van 11 februari 2020 moeten worden beschouwd als kosten die door de Parkkliniek aan (klaagster) vergoed zouden moeten worden. Daarom dient (klaagster), nu het gaat om een regulier medisch consult, de kosten daarvan voor haar rekening te nemen. Bovendien blijkt uit het verweer van de Parkkliniek en de door haar overgelegde e-mailcorrespondentie tussen partijen dat (klaagster) akkoord is gegaan met de creditering van de nota voor deze kosten en betaling door haar van een bedrag van € 50,-. Op beide gronden zal dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond moeten worden verklaard.

### **Slotsom**

8. Het voorgaande leidt de Voorzitter tot de conclusie dat de klacht over de kwaliteit van de borstvergroting die in 2008 in de Parkkliniek bij (klaagster) is uitgevoerd niet-ontvankelijk zal worden verklaard, terwijl de klacht met betrekking tot de kosten van het consult van 11 februari 2020 ongegrond moet worden verklaard.

### **Beslissing**

De Voorzitter van de Commissie verklaart op basis van voorgaande overwegingen:

- de klacht met betrekking tot de kwaliteit van de bij (klaagster) op 7 oktober 2008 uitgevoerde borstvergroting niet-ontvankelijk;
- de klacht met betrekking tot de kosten van het consult van 11 februari 2020 ongegrond.

Aldus opgemaakt te Zeist op 28 september 2020 door de Voorzitter van de Geschillencommissie EZA.

De voorzitter,

De secretaris,

(Naam voorzitter)

(Naam secretaris)