



Postbus 2122,  
6020 AC Budel  
T. 06-12 82 30 70  
E. [geschilleninstantie@kab-klachten.nl](mailto:geschilleninstantie@kab-klachten.nl)  
W. [www.geschilleninstantiekab.nl](http://www.geschilleninstantiekab.nl)

Geschilleninstantie KAB  
Referentie: 2018-002

#### UITSpraak

Inzake

De heer Y. H.R.....  
Wonende te S.....  
Klager

Tegen

Mevrouw Y. ....  
te V.....  
Verweerster

## DE PROCEDURE

Middels een verslag van de klachtenfunctionaris gedateerd op 27 maart 2018 heeft klager een klacht ingediend jegens verweerster.

Klager heeft op 14 april 2018 de Geschilleninstantie KAB (hierna verder te noemen de (geschillencommissie) schriftelijk gemachtigd de klacht voor te leggen aan verweerster en heeft hierbij tevens de geschillencommissie gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Klager heeft het openstaande bedrag laten storten op de rekening van de commissie conform artikel 7 lid 2 van het Reglement Geschilleninstantie KAB (hierna te noemen het reglement).

Klager heeft op 30 april 2018 een bedrag van 140 euro in depot gestort bij de geschilleninstantie.

Verweerster en klager zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor. Naar aanleiding van het verweerschrift heeft de commissie nog enkele aanvullende vragen aan verweerster gesteld.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klacht van klager, opgesteld door de klachtenfunctionaris van de MBOG en ondertekend door klager op 27 maart 2018;
- het verweerschrift van verweerster gedateerd op 9 mei 2018;
- antwoord op aanvullende vragen aan verweerster door de commissie, ontvangen op 16 juni 2018;

De commissie heeft het geschil op 4 juli 2018 besproken en uitspraak gedaan.

## SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klager vindt dat verweerster niet professioneel heeft gehandeld tijdens de behandeling. Derhalve weigert klager de factuur voor een consult te betalen (65 euro) en wil hij alleen de factuur voor de anamnese betalen (45 euro)

## DE FEITEN

De geschillencommissie heeft op grond van de beschikbare informatie de, voor de beoordeling van het geschil relevante volgende feiten als vaststaand, of onvoldoende betwist, aangenomen:

Klager heeft een afspraak gemaakt met verweerster voor een consult. Gezien de reisafstand voor klager is afgesproken dat zowel de anamnese als de vervolgbehandeling in één consult zal plaatsvinden.

Klager heeft de afspraak enkele malen verzet omdat hij het wilde combineren met een bezoek in de regio om andere redenen. De dag zelf heeft klager tweemaal het tijdstip verzet. Verweerster is daarmee akkoord gegaan zonder de verschoven consulttijd in rekening te brengen

Het consult vindt plaats in de praktijk, gevestigd aan het huisadres, van verweerster plaatsgevonden. Er is een anamnese afgenomen en er zijn drie testen uitgevoerd. Daarna zijn de testen met klager besproken. Vervolgens is het consult afgerond en is klager

vertrokken.

Vijf dagen later neemt de klager telefonisch contact op met verweerster om aan te geven dat hij de facturen niet wil betalen.

Uiteindelijk wil klager alleen de factuur voor de anamnese en Vedapulse meting vergoeden maar niet het bedrag voor de vervolg behandeling.



#### TOELICHTING OP HET GESCHIL

De klacht is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van klager en houdt zakelijk in.

Het viel klager bij aankomst op dat de praktijk van verweerster bestond uit een omgebouwde slaapkamer. Er is geen wachtkamer of toilet voor klanten.

Verweerster vertelt veel persoonlijke zaken aan klager en daarna stelde verweerster voor de Vedapulse uit te voeren. De Vedapulse meet volgens de vegatest-methode. Klager was die ochtend bij de importeur van de Vedapulse geweest vanwege interesse in het apparaat voor zijn eigen praktijk. Tijdens die demonstratie werd er bij hem zelf een test afgenomen. De test die bij verweerster was uitgevoerd moest overnieuw gedaan worden omdat klager kauwgom in zijn mond had die mogelijk de resultaten zou verstoren. De test werd opnieuw gedaan en deze test duurde net als de eerste Vedapulse test 8 minuten. Toen de uitslag met klager werd doorgesproken, bleek dat de uitslagen naar zijn mening anders waren dan bij de Vegatest die hij 's morgens gedaan had. Op de uitslag van de Vedapulse test adviseerde verweerster klager voedingsmiddelen waarvoor hij op dat moment pas aangaf allergisch te zijn.

Verweerster gaf aan dat er nog een extra test nodig was om de contra-indicaties van de betreffende voedingsmiddelen vast te stellen, de Bio Tensor test. Klager is daarmee akkoord gegaan. Deze test liet weer andere uitslagen zien dan de voorgaande Vegapulse test. Het viel klager op dat niet alle contra-indicaties waren getest. Verweerster gaf aan daarvoor niet alle benodigde materialen in huis te hebben.

Klager besloot daarop het consult af te ronden en de praktijk te verlaten. Tijdens het verlaten van de praktijk kwam klager het zoontje van verweerster tegen die speeltjes verkocht (omdat het zoontje voor Lego spaarde). Klager heeft van het zoontje speelgoed gekocht.

Klager is van mening dat verweerster de consulttijd probeerde vol te praten door allemaal niet ter-zake-doende dingen te vertellen. Klager stelt dat verweerster veel vertelde over zichzelf en over de gezondheidsklachten van haar zoontje. Klager stelt dat verweerster hem ook Aloë Vera producten probeerde te verkopen. Alles bij elkaar de hoofdreden waarom het consult 1 ½ uur geduurd heeft terwijl de werkelijke tijd 8 + 15 minuten was. Daarbij is Klager van mening dat hij niets aan de metingen en het consult heeft gehad. Hij benadrukt nog eens dat de Vedapulse test die door verweerster is afgenomen, verschilt van de uitslag van de importeur 's morgens. Ook de uitslagen van de noodzakelijke Bio-Tensor test weken af van de Vedapulse testen en waren volgens klager incompleet. Het feit dat aangeklaagde derhalve geen uitsluitel kon geven over de contra-indicaties m.b.t. de testuitslagen, omdat ze niet over de benodigde werkmiddelen beschikte, deed klager besluiten de praktijk te

verlaten.

## HET VERWEER

Het verweer is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van verweerster en houdt zakelijk in.

Klager volgde verweerster al enige tijd op facebook (een sociaal medium).

Op 02 november 2018 heeft klager verweerster gebeld voor het maken van een afspraak. Verweerster stelde klager voor een behandelaar in de eigen regio te consulteren maar klager wilde een afspraak met verweerster omdat hij deze kon combineren met een ander bezoek in de regio.

De afspraak is toen gemaakt dat er een anamnese zou plaatsvinden, een test en een vervolgsconsult, in het totaal anderhalf uur. Klager is hiermee akkoord gegaan.

De datum voor de afspraak werd door klager tweemaal verplaatst en ook op de dag zelf is de aanvangstijd op verzoek van klager tweemaal verplaatst zonder bijkomende kosten.



Tijdens het consult werd door verweerster de volgende handelingen uitgevoerd:

- Er werd een anamnese afgenomen. Aangezien klager weinig klachten had, was deze compact;
- Er werd een meting met de Vedapulse uitgevoerd, doordat klager kauwgum in de mond had moest deze meting tweemaal worden uitgevoerd;
- De uitslag van de meting werd uitvoerig met klager besproken;
- Er werd een voedingsadvies door de pulse-meter gegenereerd en deze is direct naar klager gemaild;
- Als laatste werd nog een meting gedaan of er nog stoffen nodig zouden zijn om het lichaam en de stofwisseling optimaal te laten functioneren.

Hierna werd het consult beëindigd en verliet klager de praktijk. Volgens verweerster gebeurde dat in een plezierige sfeer. Klager kwam het zontje van verweerster tegen en heeft van hem nog een stuk speelgoed gekocht voor zijn eigen zontje.

Klager is om 14.45 uur in de praktijk aangekomen en om 16.45 uur vertrokken.

## EXTRA VRAGEN VAN DE GESCHILLEN INSTANTIE

De commissie heeft naar aanleiding van de behandeling nog enkele aanvullende vragen aan verweerster gesteld. Zowel de vragen als de antwoorden zijn ter kennisgeving aan klager verstuurd. Deze heeft de in de antwoorden beschreven feiten niet betwist.

De eerste vraag was of er een visitatie rapport van de praktijk door de beroepsvereniging beschikbaar was.

Het antwoord luidde dat de praktijk nog nooit gevisiteerd was door de MBOG.

De tweede vraag luidde waarom de test zou afwijken van de uitkomsten van de test die de leverancier van de Vedapulse-meter heeft afgenomen.

Als antwoord ontving de commissie de twee uitslagen evenals een verklaring van de importeur dat de kleine verschillen verklaard kunnen worden door diverse factoren zoals

het rijden naar de praktijk en het nuttigen van koffie onderweg.

#### BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Op de hulpverlener-patiënt relatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (in casu de beroepscode van de MBOG).

Bij de beoordeling wordt door middel van hoor en wederhoor de klacht beoordeeld. Dit heeft schriftelijk plaatsgevonden.

De commissie is van mening dat er niet aangetoond is dat verweerster een niet professioneel consult c.q. vervolgbehandeling heeft uitgevoerd. Klager is minimaal anderhalf uur in de praktijk aanwezig geweest. Anamnese en Vedapulse-meting zijn uitgevoerd als onderdeel van het eerste contact.



De vervolgbehandeling heeft bestaan uit het afnemen van de Bio Tensor meting en advisering over het voedingsadvies en het vaststellen of er nog andere stoffen zijn die het lichaam en de stofwisseling kunnen ondersteunen.

Hierdoor heeft verweerster datgene uitgevoerd dat van te voren is afgesproken. Het feit dat er volgens klager te veel over persoonlijke zaken van verweerster is gesproken, kan de commissie niet beoordelen omdat daarvoor beide verklaringen te verschillend zijn. Het feit dat klager nog speelgoed van het zoontje heeft aangeschaft bij vertrek, kan als een teken worden opgevat dat het contact niet op onplezierige wijze is afgerond.

De commissie concludeert dat voor de verschillende uitslagen van de Vedapulse-meting een sluitende verklaring is gegeven door zowel verweerster als importeur van de meetapparatuur en derhalve faalt dit onderdeel van de klacht.

De Bio Tensor test is uitgevoerd om te bepalen of er nog stoffen nodig zijn om het lichaam optimaal te laten functioneren. Het is geen noodzaak dat alles wordt getest, maar alleen de zaken die relevant zijn voor het consult. Dit is in casu volgens de commissie voldoende aangetoond.

Wat betreft de allergieën die klager aanvoert waarbij in het voedingsadvies onvoldoende is rekening gehouden, overweegt de commissie het volgende. Klager had tijdens de intake aan kunnen geven dat hij allergisch is voor bepaalde voedingsstoffen (aangetoond door bloedonderzoek naar IgE-reacties of met een eliminatie-provocatietest door een relevante deskundige). Daarvoor is de anamnese bestemd (zie beroepscode MBOG). Het feit dat verweerster dit tijdens de anamnese volgens klager niet expliciet heeft gevraagd, is volgens de commissie niet compleet aan verweerster te wijten. Klager kwam voor een voedingsadvies om af te vallen en heeft dan ook de plicht om alle relevante informatie die

voor behandelaar relevant is om het consult goed te kunnen uitvoeren (artikel 452 BW), te verschaffen.

De commissie is van mening dat de wijze van behandeling zoals van te voren is afgesproken door verweerster is uitgevoerd. Het feit dat het resultaat de klager niet bevalt, is juridisch niet verwijtbaar omdat op grond van de WGBO er een inspanningsverplichting op verweerster rust en geen resultaatsverplichting.

#### DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht ongegrond;

De commissie bepaalt dat klager de twee facturen moet betalen aan verweerster;

De commissie bepaalt dat het gestorte bedrag in depot wordt gerestitueerd aan klager.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. drs. L. P L..... , voorzitter

Mevrouw J.M. G....., lid op voordracht van de MBOG

De heer A.G. van der K....., op voordracht van de NPVA

bijgestaan door de heer mr. K. van der M..... , ambtelijk secretaris.

Budel, 05 juli 2018

namens de commissie:

De heer mr. drs. L.P. L....., voorzitter.