



Postbus 2122,
6020 AC Budel
T. 06-12 82 30 70
E. geschilleninstantie@kab-klachten.nl
W. www.geschilleninstantiekab.nl

Geschilleninstantie KAB

Referentie: 2018-001

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw W.

Wonende te H. (BE)

Klaagster

Tegen

Mevrouw drs. V. D.

te P.

Verweerster

DE PROCEDURE

Middels een brief gedateerd op 21 februari 2018 heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 28 februari 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.

Op verzoek van klagster heeft de commissie 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).

Het openstaande bedrag is op 19 maart 2018 bijgeschreven op de rekening van de Geschilleninstantie. Hiervan is verweerster schriftelijk op de hoogte gesteld door de commissie.

Verweerster en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor. Verweerster heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- De brief van klagster van 21 februari 2018;

Op 9 maart 2018 is de klacht gestuurd naar verweerster met het verzoek een verweerschrift in te dienen. De verweerster heeft hierop niet gereageerd. De termijn van zes weken is op 20 april 2018 overschreden. De commissie heeft terstond uitspraak gedaan conform artikel 8 lid 4 van het Reglement.

Op 16 mei 2018 ontvangt de commissie een verzoek tot wraking van de verweerster. Aangezien de termijn voor verweer is verlopen en er terstond uitspraak is gedaan, is het verzoek niet ontvankelijk.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klaagster vindt dat verweerster onterecht twee facturen heeft gezonden. Een factuur waarin de kosten voor de voorbereiding op de deskundigenverklaring worden berekend en een factuur voor twee telefonische consulten.

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:

Klaagster is in een vergevorderd stadium van het transgendertraject. Zij heeft alle medische verklaringen gekregen om deze transitie in te gaan. Deze zijn afkomstig van Belgische hulpverleners. Omdat klagster in Nederland is verzekerd dienen deze verklaringen in Nederland bevestigd te worden. Klaagster heeft hierover navraag gedaan bij het VU-MC, UZ Gent en de CIBG. Bij deze laatste instelling werd door een medewerkster op persoonlijke titel verweerster aangeraden.

Klaagster heeft telefonisch contact opgenomen met verweerster. Hierbij is een afspraak gemaakt voor een consult om de deskundigenverklaring te bekrachtigen en aangezien verweerster mede had gedeeld dat zij ook een transgendertraject te hebben doorlopen, wilde klaagster ook hierover in gesprek met verweerster gaan. Naar aanleiding van het telefoongesprek heeft verweerster klaagster een e-mailbericht gestuurd met daarin een uitspraak van het CVZ (2008). In deze uitspraak wordt bepaald dat een Nederlandse deskundigenverklaring niet noodzakelijk is. Deze uitspraak is openbaar en vindbaar op de website.

Klaagster had inmiddels een instantie gevonden die haar verder wilde begeleiden. Klaagster heeft toen contact gezocht met verweerster om dit door te geven. Verweerster heeft op 12 november 2017 een kwetsende email gezonden waarmee verweerster het contact met klaagster heeft verbroken en de behandelrelatie heeft opgezegd. Klaagster heeft op 13 november 2017 nog telefonisch contact opgenomen met verweerster om aan te geven dat zij het consult wel wilde laten doorgaan. Dit gesprek liep niet naar tevredenheid. Daarna volgden twee facturen, de ene factuur betrof het voorwerk voor een deskundigenverklaring van 250 euro en de andere factuur de consultkosten voor twee telefoongespreken met een totaal van 270 euro.

TOELICHTING OP HET GESCHIL

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

Klaagster is naar verweerster verwezen op persoonlijke titel van een medewerker van de CIBG. Klaagster neemt per e-mail contact op met verweerster en er wordt een telefonische afspraak gepland.

Klaagster geeft aan dat er op geen enkele wijze is gerefereerd aan het feit dat de telefonische afspraak een consult zou betreffen en dat er genoemd is dat daar kosten voor worden gerekend.

Verweerster stuurt naar aanleiding van het gesprek een uitspraak van het CVZ (2008) op waarin wordt vermeld dat een Nederlandse bekrachtiging van de deskundigenverklaring niet meer noodzakelijk is.

Klaagster informeert verweerster dat zij door de uitspraak een ander traject gaat volgen. Klaagster geeft aan nog wel gebruik te willen maken van het consult dat op 14 november gepland staat om ervaringen uit te wisselen met verweerster.

Op 12 november 2017 stuurt verweerster een kwetsend e-mail bericht naar klaagster waarin zij in mannelijke vorm wordt aangesproken. Klaagster heeft haar geslacht reeds gewijzigd. Verweerster geeft aan geen consult meer te kunnen verlenen vanwege het feit dat klaagster zich onder behandeling heeft gesteld van een andere instelling.

Vervolgens ontvangt klaagster twee facturen en wordt een incassoprocedure door verweerster gestart.

HET VERWEER

Verweerster maakt geen gebruik van de mogelijkheid om verweer te voeren

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. Aangezien de verweerster gekozen heeft om geen verweer te voeren, is de commissie genoodzaakt om de feiten zoals door klaagster zijn verwoord als vaststaand te beschouwen.

De commissie is van mening dat er niet aangetoond is dat er inderdaad voorwerk is verricht voor de zogenaamde deskundigenverklaring. Er is slecht een openbaar toegankelijke uitspraak gemaild naar klaagster. De commissie acht het onderdeel van de klacht waarin wordt aangegeven het niet eens te zijn met de factuur over de gemaakte kosten voor het voorwerk, gegrond.

Ten aanzien van het onderdeel consulten is de commissie van mening dat er onvoldoende informatie door klaagster is verstrekt over de tarieven. Daarnaast is niet vast komen te staan dat de twee telefoongesprekken inderdaad consulten betroffen. De verweerster heeft niet aangetoond dat dit wel het geval was. De commissie acht het onderdeel van de klacht dat er ten onrechte kosten zijn berekend voor drie uur consult tijd gegrond.

Voorts wil de commissie erop wijzen dat verweerster categorisch geweigerd heeft deel te nemen aan de bemiddeling conform de procedure bij de MBOG en de WKKGZ. De verweerster maakt tevens de indruk om ook niet te willen deelnemen aan de procedure van de geschilleninstantie. De commissie verzoekt de beroepsvereniging dringend om adequate maatregelen om herhaling hiervan te voorkomen.

DE UITSpraak

De commissie verklaart de klacht gegrond.

De commissie verklaart de facturen niet rechtsgeldig en draagt verweerster op om de incassoprocedure terstond te staken.

De commissie veroordeelt verweerster tot betaling van het door klagster betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,00 en wel binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

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

Mevrouw S. S....., lid op voordracht van de MBOG

De heer R. K....., arts, op voordracht van de NVPA

bijgestaan door mw. C. D, secretaris.

Budel, 25 mei 2018

namens de commissie:

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