

JAARVERSLAG 2019



Geschillencommissie StAr

GESCHILLENCOMMISSIE StAr

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie StAr	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	3
3.1 Ontvangen klachten in 2019	4
3.2 Afhandeling klachten 2019	4
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5
 BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2019	 7

1. INLEIDING

Dit is het eerste jaarverslag van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2019 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel klachten bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel klachten de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2019 weer.

2. GESCHILLENCOMMISSIE STAR

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Audicienregister in 2019 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies.

Tot de bevoegdheden van de Geschillencommissie behoort het (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaren van een klacht, het veroordelen van de zorgverlener tot vergoeding van de kosten van de geschilbehandeling en het veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en één voorzitter.

De samenstelling van de Commissie in 2019 is als volgt:

- Mevrouw mr. K. Eenhoorn (voorzitter);
- De heer mr. J. Riphagen (plaatsvervangend voorzitter / lid);
- De heer S. Gerdingh (lid);
- De heer T. Van Beers (lid);
- Mevrouw I. Hofstee (lid).

In 2019 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

De Geschillencommissie StAr is een de door de minister van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) erkende geschilleninstantie in de zorg als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg (Wkkgz).

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een zorgverlener die lid is van de

Stichting Audicienregister (StAr).

Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een zorgverlener heeft genomen ten aanzien van een bij de zorgverlener ingediende klacht.

3.1 Ontvangen klachten in 2019

De Geschillencommissie heeft in 2019 vier klachten ontvangen.

Van de vier ontvangen klachten zijn er twee door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij één van de ontvangen klachten zijn de indiener van de klacht en de betreffende zorgverlener tegen wie de klacht zich richtte gezamenlijk tot een oplossing gekomen. Bij een andere ontvangen klacht is klager terugverwezen naar de zorgverlener, omdat uit de stukken niet bleek dat de interne klachtenprocedure bij de zorgverlener was doorlopen. Een voorwaarde voor het in behandeling nemen van de klacht is namelijk dat de interne klachtenprocedure van de zorgverlener moet zijn doorlopen.

3.2 Afhandeling klachten 2019

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2019 ingediende vier klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- zijn twee klachten in behandeling genomen. Hiervan is er:
 - één gedeeltelijk verklaard;
 - één na de hoorzitting onderling is opgelost;
- is één klacht onderling is opgelost;
- is één klacht niet in behandeling genomen.



Afbeelding 1: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Geschillencommissie

Indien de Geschillencommissie een klacht niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van de klacht daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

Het advies van de Geschillencommissie van de in 2019 behandelde klachten is in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Van de in 2019 ingediende vier klachten zijn twee klachten door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

De Geschillencommissie merkt op dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. De klachten hebben betrekking gehad op de volgende onderwerpen:

- door de zorgverlener onvolledige of onjuiste informatievoorziening over de vergoeding en de voorwaarden daarvoor van het hoortoestel door de verzekeraar;
- onjuiste informatievoorziening bij de verkoop van een hoortoestel;
- het niet indienen van een zorgvergoedingsaanvraag;
- onjuist verkoopadvies;
- weigering inzage in het cliëntendossier;
- het niet dan wel niet tijdig verhelpen van de gebreken aan een hoortoestel;
- de zorgverlener weigert tot restitutie van het hoortoestel over te gaan;
- het vertrouwen in de zorgverlener is verloren wegens een opstapeling van klachten;
- de audicien is te weinig beschikbaar in het filiaal;
- het filiaal waar klager zijn hoortoestel heeft aangeschaft is door de zorgverlener gesloten, terwijl klager nog steeds service verwacht bij dit filiaal;
- het niet tijdig behandelen van vragen en/of klachten.

De Geschillencommissie merkt op dat een veel voorkomende klacht betrekking heeft op informatievoorziening. De Geschillencommissie merkt op dat een goede informatievoorziening en communicatie over onder meer de dienstverlening en service belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van geschillen.

In dat verband verdient het de aanbeveling dat de zorgverleners essentiële informatie aan de klant (bijvoorbeeld over vergoeding en de voorwaarden daarvoor) in hun systeem opnemen. Dit verkleint de kans dat er tijdens de behandeling van een geschil discussie ontstaat over wat wel of niet aan informatie zou zijn verstrekt.

Opvallend is het relatief lage aantal klachten dat bij de Geschillencommissie is ingediend. In 2019 zijn er vier klachten ingediend, waarvan er twee in behandeling zijn genomen. Uiteindelijk heeft de Geschillencommissie in één dossier uitspraak gedaan. Ten aanzien van de één van de twee klachten die in behandeling is genomen heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting partijen gevraagd om tijdens een schorsing van de zitting tot een onderling compromis te komen, wat uiteindelijk ook heeft geleid tot een onderlinge oplossing.

Aangezien de Geschillencommissie pas medio 2019 operationeel is, is nog niet in te schatten hoe het aantal ingediende klachten zich verhoudt tot andere jaren.

Het relatief laag aantal ingediende klachten is afhankelijk van meerdere factoren. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij de betrokken zorgverleners zijn of dat de klachtenprocedure van zorgverleners goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op dat, wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium zorgvuldig en adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen.

Een andere factor voor het relatief lage aantal klachten is dat consumenten mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. De Geschillencommissie StAr is nog relatief nieuw en is wellicht nog niet bij betrokken consumenten bekend. Dit kan ertoe leiden dat, wanneer een klacht door een zorgverlener is behandeld en de consument hiermee niet tevreden is, de consument zich hierbij neerlegt omdat hij of zij geen mogelijkheid ziet voor een (laagdrempelige) onafhankelijke toetsing van het geschil.

De Geschillencommissie adviseert zorgverleners die lid zijn van StAr om bij de afhandeling van klachten aan te geven dat, wanneer een consument zich niet met het besluit van de zorgverlener kan verenigen, de mogelijkheid openstaat om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie StAr. Ook komt het de kenbaarheid van de Geschillencommissie ten goede wanneer een verwijzing naar de Geschillencommissie wordt gegeven op de website van de leden van StAr.

De Geschillencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling van de dienstverleners. Geadviseerd wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2019

Advies 19.03

Onderstaand treft u het bindend advies aan van de Geschillencommissie StAr (hierna: Geschillencommissie) in het geschil tussen de heer X, wonende te Y (hierna: klager) en Z (hierna: verweerder).

GESCHIL

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van Z. De klacht valt uiteen in twee klachtonderdelen.

Klager geeft ten eerste aan geen vertrouwen meer te hebben in Z, omdat hij het door hem aangeschafte hoortoestel naar zijn mening te vaak ter reparatie heeft moeten aanbieden waardoor hij het vertrouwen in de organisatie van verweerder heeft verloren. Klager wenst een restitutie van het aankoopbedrag van het hoortoestel.

Ten tweede beklagt klager zich erover dat in het filiaal van Q waar hij zijn apparaat heeft gekocht, slechts een maal per week een audicien van verweerder aanwezig is en dat dit filiaal (medio 2019) is gesloten door verweerder (met als gevolg dat er in het geheel geen audicien meer in de winkel aanwezig is). Klager had voor meerdere jaren een service verwacht bij dit betreffende filiaal, hetgeen nu niet meer mogelijk is.

BEOORDELING

In haar beoordeling zal de Geschillencommissie de klachtonderdelen van klager per onderdeel behandelen.

De commissie stelt voorop dat zij het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, conform artikel 9 van het Reglement Geschillencommissie StAr, toetst aan

- de geldende procedures inclusief de (interne) klachtenprocedure en de eisen van de StAr;
- redelijke normen van professionaliteit;
- de redelijkheid van de verwachting die klager ten aanzien van de gedragingen en werkwijze van de zorgverlener mag hebben.

Klager beklagt zich ten eerste over het veelvuldige onderhoud en reparatie van zijn hoortoestel. Klager heeft in oktober 2017 een hoortoestel bij verweerder aangeschaft. Daarna waren in de periode van oktober 2017 tot mei 2019 reparaties nodig, naar klager stelt 7 tot 8. Verweerder stelt dat bij haar slechts de volgende drie reparaties bekend zijn (normaal onderhoud zoals schoonmaken en vervangen van een filter valt volgens verweerder niet onder het begrip 'reparaties'); een in januari 2018 betrof een afgebroken trekkoortje; in februari 2018 ging het om een defect batterijklepje en in oktober 2018 was een vernieuwing van het binnenwerk aan de orde. Al deze reparaties zijn binnen de nazorg en zonder kosten uitgevoerd. Klager heeft hierop gereageerd door te stellen dat er ook nog sprake was van twee andere grote reparaties, maar heeft erkend dat hij daarvan geen bewijs kan leveren. De aard en de omvang van de overige

door klager gestelde reparaties zijn voor de commissie onduidelijk gebleven. Klager heeft bovendien aangegeven dat het hoortoestel na oktober 2018 respectievelijk mei 2019 en ook momenteel functioneert, maar dat hij hiervan bewust geen gebruik meer maakt omdat hij het vertrouwen is verloren in verweerder. Daarbij heeft klager aangegeven dat hij zelf heeft gekozen voor een 'in het oor' hoortoestel. Dit hoortoestel is reparatiegevoeliger dan een 'buiten het oor' hoortoestel; dit is ook tijdens de zitting ter sprake is gekomen.

Onder deze omstandigheden is de geschillencommissie van oordeel dat het aantal reparaties niet dusdanig uitzonderlijk is dat er voldoende redenen zijn om dit klachtonderdeel gegrond te verklaren. Verweerder heeft in dit geval dan ook niet onzorgvuldig gehandeld. De Geschillencommissie verklaart de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Ten aanzien van het eerste deel van de tweede klacht, te weten dat er maar een maal per week een audicien in het desbetreffende filiaal aanwezig was, merkt de commissie het volgende op. Hoewel de commissie begrijpt dat dit gegeven voor klager hinder heeft opgeleverd, kon klager al ten tijde van de aankoop van het hoortoestel van de beperkte aanwezigheid van een audicien op de hoogte zijn. Hij had dit gegeven dan ook kunnen en moeten meewegen bij zijn beslissing het toestel bij dit filiaal aan te schaffen. De Geschillencommissie verklaart klachtonderdeel derhalve ongegrond.

Ten aanzien van de klacht van klager dat hij na aanschaf van zijn hoortoestel redelijkerwijs had mogen verwachten dat in de vijf jaar van de garantieperiode de service bij het betreffende filiaal in zijn woonplaats zou worden gegeven, oordeelt de Geschillencommissie als volgt.

Verweerder heeft gesteld dat de sluiting noodzakelijk was om bedrijfseconomische redenen en dat klager altijd terecht kan bij een van de filialen in omliggende steden. Klager heeft aangegeven dat zijn keuze voor het filiaal van verweerder te Y mede ingegeven was door de eenvoudige bereikbaarheid in eigen stad. Op zich kan aan een onderneming niet het recht worden ontzegd om een filiaal te sluiten zo economische redenen daartoe aanleiding zouden geven. Van verweerder mag echter, gelet op haar bijzondere positie als zorgverlener, verwacht worden dat zij bij de besluitvorming in zaken als deze niet alleen de eigen (financiële) belangen laat meewegen, maar ook die van degenen die zich, als klager nog in de nazorgperiode bevinden. Voor deze groep personen geldt immers dat zij aan de nazorgperiode die behoort bij de aankoopovereenkomst, rechten kunnen ontnemen en op grond daarvan redelijkerwijs mogen verwachten dat de kwaliteit van de nazorg – waaronder ook de bereikbaarheid valt – niet, althans niet zonder enige compensatie, op een essentieel punt wordt verminderd. Het door verweerder geboden alternatief is in dit verband naar het oordeel van de commissie onvoldoende. Met name als het gaat om kleine reparaties of periodiek onderhoud en controle kan de noodzaak zich naar een andere stad te moeten begeven extra ongerief en extra reis kosten en – tijd meebrengen. Verweerder heeft aangegeven hiervoor geen financiële compensatie, in welke vorm dan ook, te

willen bieden. De geschillencommissie acht een dergelijke compensatie wel op haar plaats, gelet met name op de positie van verweerder als zorgverlener, het gegeven dat er geen ander filiaal van verweerder in de woonplaats van klager aanwezig is en het dichtstbij zijn filiaal een relevant aantal kilometers van de woonplaats van klager verwijderd is. De geschillencommissie verklaart dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond.

De commissie verzoekt verweerder om binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan klager een financiële compensatie als hiervoor bedoeld aan te bieden.

Ten slotte merkt de commissie nog ten overvloede op dat de klachtbehandeling bij verweerder slordig is verlopen, omdat klager lange tijd op een inhoudelijke reactie van verweerder heeft moeten wachten.