

JAARVERSLAG 2020



Geschillencommissie StAr

GESCHILLENCOMMISSIE StAr

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie StAr	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	4
3.1 Ontvangen klachten in 2020	4
3.2 Afhandeling klachten 2020	4
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5
 BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2020	 7

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van 2020 van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2020 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 2020 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 één voorzitter en vier leden (waaronder één plaatsvervangend voorzitter). De samenstelling van de Commissie in 2020 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 2020 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 2020

De Geschillencommissie heeft in 2020 zes klachten ontvangen.

Van de zes ontvangen klachten zijn er drie 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 twee andere ontvangen klachten 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 2020

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2020 ingediende vier klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- zijn drie klachten in behandeling genomen. Hiervan zijn er:
 - drie gedeeltelijk gegrond verklaard;
- is één klacht onderling is opgelost;
- zijn twee klachten 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 2020 behandelde klachten is in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Van de in 2020 ingediende zes klachten zijn drie 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:

- het niet (tijdig) toezenden van het cliëntendossier;
- 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;
- de communicatie tussen klager en de audicien en de bezoekdata van klager zijn onvolledig of niet vastgelegd in het systeem van een zorgverlener;
- de zorgverlener weigert tot restitutie van het hoortoestel over te gaan;
- het niet indienen van een zorgvergoedingsaanvraag;
- onjuist verkoopadvies;
- het niet dan wel niet tijdig verhelpen van de gebreken aan een hoortoestel;
- het vertrouwen in de zorgverlener is verloren wegens een opstapeling van klachten;
- het niet tijdig behandelen van vragen en/of klachten.

De Geschillencommissie merkt op dat – net als vorig jaar - een veel voorkomende klacht betrekking heeft op informatievoorziening en het registreren van afspraken en communicatie. 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. Daarbij kan het op een juiste wijze vastleggen van communicatie ervoor zorgen dat er geen onduidelijkheid bestaat bij de verwachting van een cliënt.

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 dat de drie klachten die door de Geschillencommissie zijn behandeld, alle drie gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Dit houdt in dat sommige klachtonderdelen gegrond zijn verklaard en sommige klachtonderdelen ongegrond zijn verklaard. Daarbij valt op dat sommige klagers bij het indienen van een klacht (mogelijk) verwachten dat de Geschillencommissie tot bepaalde besluiten over kan gaan, terwijl de Geschillencommissie hiertoe niet bevoegd is. Een voorbeeld is dat een klagende partij de Geschillencommissie verzoekt tot het intrekken van een StAr-registratie van een audicien.

Verder valt op dat het aantal klachten die bij de Geschillencommissie zijn ingediend relatief laag is. In 2019 zijn er vier klachten ingediend, waarvan er twee in behandeling zijn genomen. In 2020 is het aantal ingediende klachten gestegen naar 6, waarvan er drie in behandeling zijn genomen.

Aangezien de Geschillencommissie pas medio 2019 operationeel is, is nog niet in te schatten in hoeverre het aantal ingediende klachten jaarlijks zal toenemen of afnemen.

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. Een andere mogelijkheid is om de Geschillencommissie StAr te vermelden op de website of in de algemene voorwaarden van de zorgverlener.

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 2020

Advies 20.02

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

GESCHIL

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

Klager stelt ten eerste dat de heer Z. (hierna: de audicien) die klager heeft geholpen een onjuist advies heeft gegeven welk hoortoestel het beste bij klager zou passen. Volgens klager had de audicien moeten kiezen voor een andere oplossing dan hetgeen de audicien aan klager heeft voorgesteld.

Ten tweede stelt klager dat de audicien de communicatie tussen een cliënt en een audicien dient vast te leggen, hetgeen niet (volledig) is gebeurd. Zo stelt klager dat onder meer een advies van de KNO-arts van klager niet in het systeem van verweerder is vastgelegd.

Klager verzoekt om het intrekken van de StAr registratie van de audicien, dan wel een berisping. Verder wenst klager excuses van de audicien en een vergoeding van de door klager geleden schade.

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.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel stelt klager dat hij door de audicien onjuist is geadviseerd en dat de audicien andere oplossing had moeten voorstellen. Klager is op 18 april 2019 bij verweerder geweest voor een intakegesprek en is geholpen door de audicien. Klager heeft aangegeven dat zijn gehoor aan zijn linkeroor sterk is verslechterd. De audicien heeft een gehoormeting gedaan en klager geadviseerd om een KNO-arts te raadplegen.

Bij een vervolgspraak op 23 mei 2019 heeft klager een audiogram van de KNO-arts aan de audicien overhandigd. Volgens klager had zijn KNO-arts geadviseerd geluid op beide oren aan te bieden en heeft hij dit ook aan de audicien medegedeeld, ook heeft klager er bij deze gelegenheid

op gewezen dat hij last heeft van (ernstige) tinnitus. De audicien heeft geadviseerd voor een hoorapparaat via een CROS-oplossing. Op 13 juni 2019 is het hoortoestel geleverd en bij klager geplaatst. Na een vervolgspraak op 9 juli 2019 heeft een vervanger van de audicien het hoortoestel bijgesteld op verzoek van klager. Tijdens een vervolgspraak op 23 juli 2019 heeft klager de cosi vragenlijst ingevuld en daar zijn mate van tevredenheid over het hoortoestel op die specifieke doelen aangegeven, waarvan klager heeft aangegeven dat hij – achteraf gezien – een lagere beoordeling had moeten geven dan hetgeen is ingevuld.

Klager stelt in oktober 2019 terug te zijn geweest bij verweerder, waarbij hij heeft aangegeven dat zijn tinnitus is verergerd en heeft gevraagd om een alternatief voor de CROS-oplossing. Daarbij heeft de audicien volgens klager aangegeven dat er geen alternatieven zijn. Verweerder geeft daarentegen aan dat er in het systeem van verweerder niet staat geregistreerd dat klager bij verweerder is geweest voor een afspraak in oktober 2019.

Uit stukken blijkt dat klager uiteindelijk op 16 maart 2020 een klacht heeft ingediend bij verweerder en daarbij heeft verzocht om restitutie van het bedrag wat klager bij verweerder heeft betaald voor de CROS-oplossing. Klager beschikte op 16 maart 2020 inmiddels over een ander hoortoestel (uit de zogenoemde buitencategorie) dat hij bij een andere audicien heeft aangeschaft. Verweerder heeft er uiteindelijk voor zorggedragen dat het bedrag van de CROS- oplossing bij de verzekeraar van klager is gecrediteerd. Klager vindt dit uiteindelijk onvoldoende en wenst een (vervangende) schadevergoeding, mede omdat klager veel last heeft ervaren ten tijde van het gebruik van de CROS-oplossing.

ADVIES

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Wat betreft de klacht over het volgens klager onjuiste advies van de audicien om te kiezen voor een CROS-oplossing, merkt de Geschillencommissie op dat, juist door de complexe gehoorproblematiek van klager waarbij sprake is van asymmetrisch gehoorverlies en tinnitus, een stereo-oplossing een beter advies zou zijn geweest. In dat geval heeft klager namelijk aan beide oren een gehoorverbetering. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder beaamd dat met de huidige kennis van zaken hij een mogelijk andere oplossing zou hebben gekozen. Gelet op de complexe gehoorproblematiek van klager had de audicien niet zonder meer en steevast dienen vast te houden aan zijn advies met betrekking tot de CROS- oplossing. Gezien deze problematiek, in combinatie met het gestelde advies van de KNO- arts van klager, had de audicien zich minimaal moeten afvragen of niet toch een andere aanpak de voorkeur verdiende. Hetgeen door verweerder is gesteld over de (gedeeltelijke) autonomie van de audicien ten opzichte van de KNO-arts en de stelling dat een CROS- oplossing niet perse hoeft te leiden tot verergering van de tinnitus, doet daar niet aan af. Zelfs al zou dit in het algemeen zo zijn, dan nog was gelet op de specifieke

problematiek van klager een nadere afweging aangewezen geweest. Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie de klacht ten aanzien van het advies van de audicien, welk hoortoestel het beste bij klager zou passen, gegrond.

De Geschillencommissie heeft tijdens de hoorzitting opgemerkt dat er discussie is ontstaan over hetgeen wel of niet bij de gesprekken tussen klager en de audicien is besproken. Klager stelde dat bepaalde punten zijn besproken, terwijl verweerder dit betwist omdat dit niet in de verslaglegging in het systeem van verweerder is geregistreerd. Omdat beide standpunten onvoldoende kunnen worden onderbouwd, kan de Geschillencommissie hierover geen uitspraak doen. Wel adviseert de Geschillencommissie – in algemene zin - om tijdens en eventueel na gesprekken tussen een audicien en een cliënt te zorgen voor zowel een zorgvuldige en volledige verslaglegging van die gesprekken. Tot de gegevens die in elk geval in het systeem opgenomen dienen te worden behoren de specifieke hoor- aandoeningen van een cliënt (zoals in dit geval de tinnitus) – en ook de adviezen van een KNO-arts -, zodat dergelijke discussies kunnen worden voorkomen. De Geschillencommissie sluit niet uit dat in de toekomst aan een gebrek op dit punt consequenties zullen worden verbonden.

Klager verzoekt in zijn klacht om betaling van een schadevergoeding door verweerder, omdat de audicien een onjuist advies heeft gegeven. Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager, zonder verweerder hiervan voorafgaand van in kennis te stellen, bij een andere audicien een ander hoortoestel heeft aangeschaft. Uit de schriftelijke stukken is niet gebleken dat klager verweerder schriftelijk in de gelegenheid heeft gesteld om alsnog tot reparatie of vervanging van de CROS-oplossing over te gaan. Na de vervolgspraak van 23 juli 2019, waarbij klager de cosi vragenlijst heeft ingevuld, heeft klager op 16 maart 2020 een klacht met een verzoek tot schadevergoeding bij verweerder ingediend.

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder hiermee niet dan wel onvoldoende door klager in de gelegenheid is gesteld om tot herstel of vervanging van de CROS-oplossing over te gaan. Klager gaf tijdens de hoorzitting aan dat hij, gelet op de gesprekken met de audicien het niet voor de hand vond liggen om nogmaals hierover naar de audicien terug te gaan. De Commissie acht dit onvoldoende. Ook in een situatie als die van klager geldt, dat een klant, alvorens een ander apparaat bij een andere leverancier te kopen en vervolgens een schadeclaim in te dienen, eerst de verkoper schriftelijk en uitdrukkelijk in gebreke dient te stellen. Daarbij weegt mee dat verweerder het bedrag waar het om ging heeft gecrediteerd bij de zorgverzekeraar van klager. Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond en wijst het verzoek van klager af.

Ten slotte verzoekt klager om de intrekking van de StAr registratie dan wel een berisping van de audicien en verzoekt klager om excuses van de audicien. De Geschillencommissie verklaart zich, gelet op het Reglement Geschillencommissie StAr, onbevoegd om hierover uitspraak te doen en

zal hierover dan ook geen advies uitbrengen. Wel is de Geschillencommissie van mening dat enige excuses van de audicien wel op zijn plaats is, omdat de audicien naar oordeel van de Geschillencommissie een ander hoortoestel had moeten adviseren en klager als gevolg hiervan ernstige hinder heeft ervaren.

De Geschillencommissie veroordeelt verweerder op basis van artikel 10 sub d van het Reglement Geschillencommissie StAr tot vergoeding van de kosten van de behandeling van dit geschil, waarover verweerder nader zal worden geïnformeerd.

Advies 20.03

Hieronder treft u het bindend advies aan van de Geschillencommissie StAr (hierna: Geschillencommissie) in het geschil tussen mevrouw X (hierna: klager) en Y en Z (hierna: verweerder).

GESCHIL

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De klacht heeft betrekking op het tijdsverloop van de procedure bij verweerder nadat klager heeft verzocht om een ander hoortoestel en de klachtenprocedure van verweerder. Daarbij wenst klager een schadevergoeding (€ 6.000,- van verweerder en € 800,- van de audicien) en een kopie van haar medisch dossier. Tevens verzoekt klager dat de StAr registratie van de audicien (tijdelijk) wordt ingetrokken en dat de (algemene) voorwaarden van verweerder worden aangepast.

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.

Tijdsverloop aankoop hoortoestel

Klaagster was eind 2018 in het bezit van twee hoorapparaten type OTE 617 (categorie 5). Begin 2019 is zij een daarvan kwijtgeraakt en heeft zij zich tot verweerder gewend ter vervanging. Daarna heeft zij in verband met ziekte van haarzelf en haar echtgenoot enige tijd geen actie ondernomen. In december 2019 heeft zij weer contact opgenomen met een audicien van verweerder, waarbij haar, volgens haar lezing, werd gezegd dat de OTE 617 niet meer leverbaar was. Later bleek dat hier sprake was van een misverstand. Nadien heeft klager vanaf half april 2020, zonder succes, twee toestellen uit categorie 3 getest. Aan het eind van deze testperiode heeft in juni 2020 een incident plaatsgevonden met een audicien van verweerder in het filiaal te W. Vervolgens is getracht de behandeling over te hevelen naar een filiaal V. en uiteindelijk is klaagster in het filiaal te Q. een tweede OTE 617 aangemeten welke zij in november 2020 heeft aangeschaft voor de door haar gewenste prijs van €400,- .

De gehele behandeling die uitsluitend diende ter vervanging van een zoekgeraakt toestel, heeft de facto geduurd van december 2019 tot en met november 2020. Verweerder heeft weliswaar voor

delen van dit tijdvak verklaringen gegeven, maar de commissie is niet voldoende overtuigd dat verweerder steeds voldoende voortvarend en proactief te werk is gegaan. Zo is onduidelijk gebleven waarom het tot half april 2020 heeft moeten duren voordat klaagster twee andere toestellen kon testen – het enkele gegeven, als door verweerder naar voren gebracht, dat klaagster alleen een nieuwe OTE 617 wenste met korting, hetgeen men in W. niet kon of wilde leveren, is op zich geen afdoende verklaring voor dit tijdsverloop. Ook is het opmerkelijk, dat na het incident in juni 2020 pas bij een afspraak op 30 oktober van dat jaar – als weergegeven in het verweerschrift – “een ervaren audicien op de afspraak is gezet teneinde klaagster comfort te bieden”. Ook bestaat er twijfel bij de commissie of het afsprakensysteem van verweerder, in elk geval bij de betrokken filialen, wel voldoende is gericht op het binnen redelijke termijn maken van afspraken met klanten. Gelet op het bovenstaande concludeert de Geschillencommissie dat het vrij lang heeft geduurd voordat het hoortoestel van klager uiteindelijk is vervangen, waardoor klager in haar belang is getroffen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Klachtenprocedure

De klachten van klaagster hebben mede betrekking op de toegankelijkheid van de klachtenprocedure van verweerder. Op dit punt wijst klager terecht op artikel 11 van de Algemene Voorwaarden van verweerder, waar de indruk wordt gewekt dat alleen geklaagd kan worden over het gekochte toestel of een gebrek daaraan. Dit terwijl klachten ook kunnen en mogen gaan over onder andere de bejegening en de behandelingsduur. Het verdient de aanbeveling dat in de algemene voorwaarden en/of op de website van verweerder duidelijk wordt verwezen naar de (interne) klachtenprocedure (ook ten aanzien van de dienstverlening van verweerder) met daarbij een doorverwijzing op de website van verweerder naar de (Geschillencommissie) StAr in het geval partijen geen onderlinge oplossing hebben bereikt.

Hoewel op de website van verweerder staat vermeld dat via het contactformulier een klacht kan worden ingediend, verdient het wel de aanbeveling om de mogelijkheid tot het indienen van een klacht via de website van verweerder toegankelijker te maken.

De Geschillencommissie merkt op dat klager weliswaar moeite heeft moeten doen om een klacht in te dienen, maar klager uiteindelijk wel haar weg naar de klachtenprocedure van verweerder en de geschillencommissie StAr heeft kunnen vinden. De Geschillencommissie is van oordeel dat klager daarmee niet in die mate in haar belang is getroffen dat er voldoende aanleiding is haar klacht op dit punt gegrond te verklaren; de klacht is om deze reden ongegrond.

Beoordeling verzoeken en vorderingen van klager

In het kader van deze procedure heeft klager bij de Geschillencommissie meerdere verzoeken ingediend. Klager wenst een schadevergoeding (€ 6.000,- van verweerder en € 800,- van de audicien) en een kopie van haar medisch dossier. Tevens verzoekt klager dat de StAr registratie

van de audicien wordt beëindigd dan wel wordt opgeschort en dat de (algemene) voorwaarden van verweerder worden aangepast.

Ten aanzien van het intrekken van de StAr-registratie wijst de Geschillencommissie erop dat zij, gelet op het Reglement Geschillencommissie StAr, onbevoegd is om hierover uitspraak te doen en zal hierover dan ook geen advies uitbrengen.

Wat betreft het aanpassen van de (algemene) voorwaarden van verweerder merkt de Geschillencommissie eerst op dat er geen wettelijke basis bestaat op grond waarvan zij bevoegd is om in de contractuele relatie, waartoe ook de algemene voorwaarden behoren, tussen twee civiele partijen in te grijpen. Wel beveelt de Geschillencommissie aan om duidelijk te verwijzen naar haar interne klachtenprocedure (ook ten aanzien van de dienstverlening van verweerder) met daarbij een doorverwijzing naar de Geschillencommissie StAr in het geval partijen geen onderlinge oplossing hebben bereikt.

Verder wenst klager dat verweerder haar volledige medisch dossier toezendt. Tijdens de hoorzitting is besproken dat verweerder in de veronderstelling was dat het volledige dossier al naar klager was toegezonden, terwijl klager aangeeft dat zij nog niet alle stukken heeft ontvangen. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat verweerder alsnog de door klager gevraagde stukken toe zal zenden. Ervan uitgaande dat verweerder zich houdt aan deze afspraak, zal de Geschillencommissie zich onthouden van een uitspraak over dit klachtonderdeel. Wel merkt de Geschillencommissie op dat op grond van de AVG klager recht heeft op inzage dan wel toezending van haar medisch dossier. Verweerder heeft aangegeven dat intern nog wordt gewerkt aan het integreren van een procedure omtrent de AVG. De Geschillencommissie acht het raadzaam om zo spoedig mogelijk deze procedure te professionaliseren, temeer omdat de AVG inmiddels meerdere jaren in werking is getreden.

Ten slotte wenst klager een schadevergoeding van zowel verweerder als de audicien. De Geschillencommissie is van oordeel dat klager uiteindelijk een gewenst toestel tegen de gewenste prijs heeft kunnen aanschaffen, wat ook door klager is bevestigd. Van directe concrete schade is dus geen sprake. Voor zover klager ook overigens een schadevergoeding wenst is de Geschillencommissie van mening dat hetgeen klager daartoe heeft aangevoerd, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, niet van een dusdanig gewicht is dat er voldoende reden bestaat om tot toewijzing van schadevergoeding over te gaan. De Geschillencommissie wijst het verzoek tot schadevergoeding af. Wel ziet de Geschillencommissie aanleiding verweerder in de proceskosten te veroordelen als hierna aangegeven.

ADVIES

De Geschillencommissie verklaart de klacht wat betreft het tijdsverloop in de procedure bij verweerder gegrond en de klacht met betrekking tot de (vindbaarheid van de) klachtenprocedure van verweerder ongegrond. Wel wordt door de Geschillencommissie aanbevolen om in de

algemene voorwaarden en op de website van verweerder de klachtenprocedure en de verwijzing naar de Geschillencommissie StAr duidelijk in kaart te brengen. De Geschillencommissie wijst het verzoek van klager tot schadevergoeding en het intrekken van de StAr registratie van de audicien af.

De Geschillencommissie veroordeelt verweerder op basis van artikel 10 sub d van het Reglement Geschillencommissie StAr tot vergoeding van de kosten van de behandeling van dit geschil, waarover verweerder nader zal worden geïnformeerd.

Advies 20.05

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

GESCHIL

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De klacht heeft betrekking op een tweetal periodes waarover klager zich beklaagt, te weten de periode 2014/2015 en de periode 2020.

Klager beklaagt zich over de handelwijze van verweerder met betrekking tot de service na de aanschaf van een hoortoestel in 2014/2015. Klager heeft last ervaren van een piepend geluid in het hoortoestel en stelt dat verweerder het probleem niet heeft kunnen of willen verhelpen. Tevens beklaagt klager zich over de service van verweerder in 2020, nadat klager zich weer tot verweerder heeft gewend. Klager is het niet eens met het aanbod dat verweerder heeft gedaan nadat klager een klacht heeft ingediend over het hoortoestel en de handelwijze van verweerder. Klager verzoekt om een vergoeding van € 750,- en wenst tevens dat verweerder een bedrag van € 2.250,- zal doneren aan de Voedselbank.

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.

Beoordeling situatie 2014/2015

De Geschillencommissie zal in haar beoordeling eerst de situatie in 2014/2015 aan de orde stellen. De commissie acht het, gelet op de overgelegde stukken en hetgeen op de hoorzitting is besproken, voldoende aannemelijk dat klager na de aankoop van het hoorapparaat in 2014 veel hinder heeft ondervonden van een storende pieptoon in dat apparaat; hijzelf, zo stelt hij, hoorde die piep niet, maar zijn familie en naaste omgeving ondervonden er hinder van. Over hetgeen na het constateren van deze pieptoon is gebeurd verschillen partijen van mening. Klager stelt verschillende malen met klachten daarover in de winkel van verweerder te zijn geweest, maar dat hij steeds niet (serieus) gehoord en geholpen werd door verweerder. Uiteindelijk heeft klager medio 2015 besloten het apparaat niet meer te gebruiken. Vanaf dat moment heeft klager tot 2020 geen

contact met verweerder meer gehad. Volgens verweerder is in het system vrijwel niets over de bezoeken en klachten terug te vinden.

Wat daarvan ook zij - de commissie acht het te onwaarschijnlijk dat klager zich nimmer met een klacht over zijn gehoorapparaat tot verweerder zou hebben gewend en stelt vervolgens vast dat de piep in het apparaat niet is verholpen. Ook overigens is verweerder in zijn (na)zorgplicht tekort geschoten door pas (zoals in het verweerschrift wordt gesteld) in september 2020 met klager contact op te nemen. Verweerder heeft namelijk tijdens de hoorzitting bevestigd dat na de aanschaf van een hoortoestel normaliter binnen enkele maanden contact op wordt genomen met de consument in het kader van nazorg, wat niet gebeurd is.

Tijdens de hoorzitting is bevestigd dat het hoortoestel van klager in 2015 is omgeruild voor een toestel van hetzelfde model, omdat het toestel - volgens verweerder - steeds wegviel. De storende piep is volgens klager blijven bestaan.

Gelet op het bovenstaande concludeert de Geschillencommissie dat door verweerder in 2014 geen adequaat toestel is geleverd en dat verweerder, gelet op de stukken en hetgeen is besproken tijdens de hoorzitting, onvoldoende (na)zorg heeft verricht. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Beoordeling situatie 2020

Klager heeft in de loop van 2020, toen bleek dat het gehoor van klager verder achteruit was gegaan, verschillende audiciens geraadpleegd, die hem, volgens zijn zeggen, vertelden dat hem destijds een ondeugdelijk dan wel ongeschikt apparaat was geleverd. Dit gaf klager aanleiding om in september 2020 naar verweerder terug te gaan en een audicien hiermee te confronteren. Nadien is in oktober 2020 een tweede afspraak gevolgd waarbij hem, kennelijk als reactie op het geconstateerde c.q. gestelde gebrek, een Audeo P90 hoortoestel werd aangeboden met een korting van € 1.467,-. Klager heeft zich dit toestel laten aanmeten en heeft het na de testperiode (die liep tot 11-11-2020) naar de winkel van verweerder teruggebracht en niet gekocht. Dat laatste was hij volgens zijn eigen weergave ook nooit van plan geweest (mede gezien het feit dat hij blijkens de desbetreffende factuur, al op 20-10-2020 in het bezit was van een ander gehoorapparaat van een andere audicien).

Hoewel het niet tot de aanschaf van het door verweerder voorgestelde toestel is gekomen, merkt de commissie op dat door verweerder enkele richtlijnen van de StAr niet zijn nageleefd. Zo is het onduidelijk op welke door een audicien te hanteren inzichten en informatie het aanbod aan klager is gebaseerd; een verwijzing naar audiogram en anamnese ontbreekt en evenzo naar de AVL of COSI.

Het gegeven dat het aanbod plaatsvond in het kader van een verkoopactie, zoals door verweerder op de hoorzitting naar voren is gebracht, mag geen reden zijn om van de door de StAr gestelde regels af te wijken. Dit betekent dat de klacht voor zover het 2020 betreft gegrond is.

De commissie wijst er tevens op dat het uitsluitend aanbieden van een hoorapparaat dat tot de zogenaamde buitencategorie behoort onjuist en onzorgvuldig is. De commissie ziet in de hiervoor aangegeven onzorgvuldigheden aanleiding om op grond van art. 10, onder f, van het reglement verweerder op te dragen om binnen 4 weken na het uitbrengen van dit bindend advies schriftelijk aan de commissie te berichten op welke wijze de geconstateerde gebreken in de behandeling in 2020 -betreffende het audiogram, de anamnese, het ontbreken van COSI en/of AVL en het uitsluitend aanbieden van een toestel uit de buitencategorie- in de toekomst zullen worden vermeden.

Beoordeling verzoek tot schadevergoeding

Klager heeft verzocht tot het veroordelen van verweerder tot het betalen van een schadevergoeding. Dit verzoek wordt afgewezen. Voor wat betreft de periode 2014/2015 overweegt de commissie daartoe, dat klager de gehele gebruiks- c.q. garantietermijn heeft laten verlopen alvorens een klachtprocedure te starten. Bovendien heeft verweerder een compensatie aangeboden die hoger was dan de directe kosten van klager in 2014; klager heeft dat aanbod afgewezen.

Met betrekking tot de gang van zaken in 2020 wijst de commissie erop dat klager geen schade heeft geleden nu hij het voorgestelde toestel niet heeft aangeschaft. Tevens wijst de commissie erop dat zij niet bevoegd is om een schadevergoeding toe te kennen aan een persoon of organisatie die geen partij is in het geding voor de klachtencommissie. Bovendien is het door klager gewenste bedrag van €2.250,- op geen enkele wijze door hem concreet onderbouwd.

ADVIES

De Geschillencommissie verklaart de klachten betrekking tot de situaties in 2014/2015 en 2020 gegrond. De commissie draagt verweerder op om binnen 4 weken na het uitbrengen van dit bindend advies schriftelijk aan de commissie te berichten op welke wijze de geconstateerde gebreken in de behandeling (betreffende het audiogram, de anamnese, het ontbreken van COSI en/of AVL en het uitsluitend aanbieden van een toestel uit de buitencategorie) in de toekomst zullen worden vermeden. Het verzoek van klager tot schadevergoeding wordt afgewezen.