

JAARVERSLAG 2021 - 2023



GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	3
3.1 Ontvangen klachten in 2021	4
3.2 Ontvangen klachten in 2022	4
3.3 Ontvangen klachten in 2023	4
4. Conclusies en aanbevelingen	5
 BIJLAGE – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2021 – 2023	 8

1. INLEIDING

Dit is het derde jaarverslag van de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag heeft betrekking op de klachten die in 2021 tot en met 2023 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 2021 tot en met 2023 weer. Als bijlage bij dit jaarverslag is een geanonimiseerd overzicht opgenomen van de uitspraken van de Geschillencommissie in de periode 2021 tot en met 2023.

2. GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen in 2016 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies.

De Geschillencommissie bestaat bij het opstellen van dit jaarverslag uit drie leden, waaronder één voorzitter. De samenstelling van de Commissie is in 2021 tot en met 2023 is als volgt:

- de heer mr. A.W.J.M. van Bolderen (voorzitter per juli 2023);
- de heer drs. H.B.M. van der Laan (lid en voorzitter tot juli 2023);
- de heer F. Bangma;
- de heer mr. L.A.M. ten Brink;

In 2021 tot en met 2023 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) van het handelen van en organisatie en/of gedragingen, beslissingen of (niet) handelen door medewerkers of directie van de organisatie met het NKH-keurmerk.

Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een organisatie met het NKH-keurmerk heeft genomen ten aanzien van een bij de organisatie ingediende klacht en kan betrekking hebben op onder meer serviceverlening, handelen ten aanzien van een

(vermeend) defect aan een product en het onjuist verstrekken van informatie over een product.

3.1 Ontvangen klachten in 2021

De Geschillencommissie heeft in 2021 acht klachten ontvangen.

Twee van deze klachten zijn in behandeling genomen en hebben tot een hoorzitting geleid.

Hiervan is één klacht gegrond en één klacht ongegrond verklaard.

De overige 6 klachten hebben niet tot een behandeling geleid omdat in één geval na contact met de GNKH partijen alsnog tot een oplossing zijn gekomen, bij drie gevallen de Geschillencommissie zich onbevoegd heeft verklaard of de klager in zijn klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard. Een voorbeeld hiervan is dat klagers zich direct tot de GNKH hebben gewend, terwijl de klacht nog niet door de NKH-organisatie is behandeld of dat van klagers niets meer is vernomen na herhaaldelijk verzoek om een reactie. Een andere reden dat een klacht niet in behandeling werd genomen is dat de Geschillencommissie zich niet de juiste instantie achtte om over een geschil uitspraak te doen, te weten een klacht over het vermeend vervalsen van een handtekening, hetgeen de Commissie niet kan valideren.

3.2 Ontvangen klachten in 2022

De Geschillencommissie heeft in 2022 zes klachten ontvangen.

Eén klacht is door de Geschillencommissie in behandeling genomen, welke gegrond is verklaard.

Twee van de klachten hebben alsnog tot een onderlinge oplossing geleid tussen klager en de NKH-organisatie.

De overige drie klachten zijn niet door de Geschillencommissie behandeld. Oorzaken hiervoor zijn onder meer het niet tijdig indienen van een klacht conform het Geschillenreglement en dat de Commissie inzake een geschil van oordeel was dat deze van onvoldoende gewicht was om deze in behandeling te nemen. In een ander geval is klager terugverwezen naar de interne klachtenprocedure van de NKH-organisatie, omdat deze nog niet was doorlopen.

3.3 Ontvangen klachten in 2023

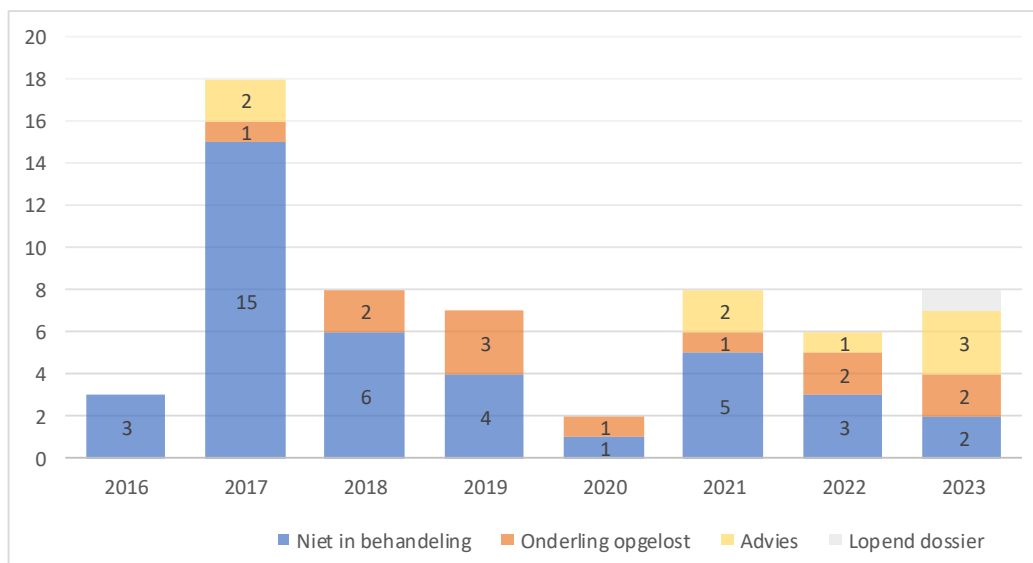
De Geschillencommissie heeft in 2023 acht klachten ontvangen.

Drie van deze klachten zijn door de Geschillencommissie in behandeling genomen, waarvan twee klachten gegrond zijn verklaard en één ongegrond is verklaard.

Vier klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat twee van deze klachten alsnog tot een onderlinge oplossing hebben geleid en in twee andere zaken de klagende partij is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure van de NKH-organisatie, omdat deze nog niet was doorlopen.

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag is één klacht nog in behandeling door de Geschillencommissie. De uitkomst hiervan zal worden betrokken bij een volgend jaarverslag.

In onderstaande figuur is het aantal klachten op jaarbasis weergegeven, met daarbij een onderscheid tussen klachten die tot een advies hebben geleid, onderling zijn opgelost of niet in behandeling zijn genomen.



Figuur 1: Aantal jaarlijks ingediende klachten met onderscheid (niet) behandeld, onderling opgelost, advies en nog lopende zaken.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 - Aantal klachten

Het aantal door de Geschillencommissie ontvangen klachten verschilt jaarlijks. Waar in 2017 een piek van 18 ingediende klachten in dat jaar is waargenomen, varieert het aantal ingediende klachten in de periode 2021 - 2023 tussen de zes en acht klachten. Opvallend is dat de Geschillencommissie in 2021 tot en met 2023 ten opzichte van de voorgaande jaren meer adviezen heeft uitgebracht. In deze periode van drie jaar zijn vier klachten gegrond, één klacht gedeeltelijk gegrond en één klacht ongegrond verklaard.

Het merendeel van de klachten in 2021 tot en met 2023 heeft niet tot een behandeling van de klacht geleid. Bij een deel van de gevallen is de klacht alsnog onderling opgelost met de organisatie, nadat de Geschillencommissie de klagende partij naar de betreffende NKH-organisatie heeft terugverwezen of omdat de Geschillencommissie met deze organisatie contact heeft opgenomen met het verzoek om alsnog te pogen om met de klagende partij tot een onderlinge oplossing te komen. Bij het overige deel achtte de Geschillencommissie zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen, onder meer omdat de klacht nog niet was ingediend bij de betrokken dienstverlener. In dat geval wordt klager medegedeeld dat zijn klacht eerst door de betrokken dienstverlener moet worden behandeld, voordat een klager zich kan

wenden tot de Geschillencommissie. Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend en klager om een nadere onderbouwing van de klacht was gevraagd. Ook is een klager in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat hij – conform het Geschillenreglement - niet tijdig een klacht heeft ingediend.

4.2 – Aard van de klachten

De Geschillencommissie constateert dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. In onderstaande opsomming zijn de vaak voorkomende onderwerpen van klachten beknopt benoemd:

- bejegening / gebrek aan empathie door organisatie;
- kosten na annulering product;
- (wijze van) klachtafhandeling door organisatie;
- niet (tijdig) behandelen van klachten en verzoeken door de organisatie;
- vermeend vervalsen van een handtekening door de organisatie;
- product door de organisatie van het huis van klager meegenomen die niet toebehoorde aan de organisatie;
- de door de organisatie veroorzaakte schade bij het plaatsen van een hulpmiddel in de woning van klager;
- handelwijze organisatie bij een (vermeend) defect aan een hulpmiddel;
- klachten over actieradius scooter;
- verzoek om een immateriële en/of materiële schadevergoeding.

Een groot deel van de klachten heeft betrekking op ongemakken van een geleverd hulpmiddel. Zo wordt soms geklaagd over de kwaliteit van een product. Ook wordt geklaagd over een (vermeend) defect aan het product en de (snelheid van de) bijbehorende dienstverlening van een organisatie nadat een defect is gemeld. Ten aanzien van dit laatste punt merkt de Commissie op dat vaak een derde partij hierbij is betrokken, waarbij het bij klager niet duidelijk is van welke partij hij welke service mag verwachten en bij wie hij een klacht kan/moet indienen. De Geschillencommissie merkt op dat een goede informatievoorziening en communicatie over de dienstverlening belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

In sommige gevallen wenst een klagende partij ook een schadevergoeding, omdat hij meent immateriële en/of materiële schade te hebben geleden. De Commissie merkt op dat dergelijke verzoeken niet altijd goed zijn onderbouwd en daarom de Commissie terughoudend is het met toekennen van dergelijke verzoeken en wijst het verzoek af indien er geen adequate onderbouwing is.

4.3 - Aanbevelingen

De Geschillencommissie merkt op dat het aantal klachten jaarlijks variëren, maar relatief gezien laag zijn. Een oorzaak hiervan kan zijn dat er weinig klachten bij de betrokken organisaties zijn of dat de klachtenprocedure van organisaties met het NKH-keurmerk goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet daarbij ook de aanbeveling dat wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen. Het kan voorkomen dat een klager zijn klacht desondanks alsnog wil laten behandelen door de Geschillencommissie omdat het voor klager gewenste doel niet is bereikt (bijvoorbeeld een schadevergoeding of erkenning). In dergelijke gevallen heeft de Commissie onder meer beoordeeld of de handelwijze van de organisatie in casu zorgvuldig en adequaat is geweest.

Een andere factor voor het wisselend (soms relatief lage) aantal klachten is dat klagers mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. De Geschillencommissie merkt op dat organisaties met het NKH-keurmerk in haar klachtafhandeling, net als de voorgaande jaren, zelden doorverwijzen naar de Geschillencommissie, wanneer klager en de organisatie er onderling niet uitkomen.

De Geschillencommissie adviseert dienstverleners met het NKH-keurmerk om bij de afhandeling van klachten aan te geven dat, wanneer klagers ten aanzien van de klacht zich niet in het besluit van de organisatie te kunnen verenigen, zij zich kunnen wenden tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Ook herhaalt de Geschillencommissie dat een (meer nadrukkelijke) verwijzing op de website of het klachtreglement van de organisatie met het NKH-keurmerk kan ertoe leiden dat een klager de weg naar de Geschillencommissie beter weet te vinden wanneer partijen er onderling niet uitkomen.

Eén geschil in 2023 heeft betrekking op een eerder dossier uit 2022. In 2022 heeft de Commissie uitspraak gedaan over de handelwijze van een organisatie en heeft de klacht gegrond verklaard. Een geschil tussen dezelfde partijen is wederom in 2023 in behandeling genomen. De Commissie concludeerde hieruit dat de organisatie onvoldoende verbetering had getoond na de uitspraak van de Commissie in 2022. De Commissie doet de aanbeveling aan organisaties om, ook na een eventuele uitspraak van de Geschillencommissie, toe te zien op interne kwaliteitsverbetering indien blijkt dat een hierin een verbeteringsslag kan worden gemaakt.

Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat bij klachten over de verleende service bij een product soms een derde partij betrokken kan zijn. Zo kan bijvoorbeeld een gemeente betrokken zijn door een afgesloten servicecontract tussen een gemeente en de organisatie met het NKH-Keurmerk. De Geschillencommissie doet de aanbeveling aan de NKH-organisaties om dit onderscheid duidelijk bij de klagende partij in kaart te brengen wanneer een derde partij bij de serviceverlening betrokken is.

BIJLAGE – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2021 – 2023

21.01

1. GESCHIL

Op 26 februari 2021 heeft de heer X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een video hoorzitting op 30 september 2021.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 23 september 2021 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 8 december 2020 heeft mevrouw YB., werkzaam bij verweerder, een mailbericht verzonden naar mevrouw Z., ergotherapeut van klager. Nadat klager ook van deze mail kennis heeft genomen, heeft klager op 22 januari 2021 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.2 Op 2 februari 2021 hebben klager en de heer YA., WMO-manager bij verweerder, telefonisch contact gehad om de klacht van klager te bespreken. Op 15 februari 2021 is er nogmaals telefonisch contact geweest.
- 2.3 Op 16 februari 2021 heeft klager aangegeven zich alsnog tot de Geschillencommissie te wenden.
- 2.4 Op 26 februari 2021 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft hierbij verzocht om schriftelijke stukken waaruit blijkt dat de klachtenprocedure van verweerder is doorlopen.
- 2.5 Op verzoek van klager heeft Y. op 15 april 2021 een schriftelijke reactie toegezonden op de klacht van klager. Diezelfde dag heeft klager hierop schriftelijk gereageerd.
- 2.6 Op 22 april 2021 heeft verweerder een reactie naar klager toegezonden.
- 2.7 Medio mei 2021 heeft er nogmaals contact tussen klager en verweerder plaatsgevonden.
- 2.8 Na een berichtenwisseling tussen klager en de Geschillencommissie heeft de Geschillencommissie op 10 augustus 2021 besloten dat de klacht in behandeling kan worden genomen.
- 2.9 Op 10 september 2021 is er contact geweest tussen klager en verweerder om de klacht te bespreken.

2.10 Op 10, 13, 14 en 15 september 2021 heeft er schriftelijk contact tussen klager en verweerder plaatsgevonden.

3. BEOORDELING GESCHIL

3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

3.2.1 Klager geeft aan dat mevrouw YB. de integriteit van klager ter discussie heeft gesteld in haar mail naar de ergotherapeut van klager. Klager wil weten waarom de mail van mevrouw YB. op deze wijze is verwoord.

3.2.2 Klager stelt dat verweerder zich heeft gemengd tussen de behandelaar (de ergotherapeut / revalidatiecentrum van klager) en de patiënt (klager zelf) door een mail naar de behandelaar te sturen.

3.2.3 Klager vindt het onjuist dat verweerder heeft aangegeven dat hij een advocaat in zou moeten schakelen om Y. aansprakelijk te stellen. Klager vindt dit gedrag onfatsoenlijk en niet getuigen van meelevendheid.

3.2.4 Klager vindt de wijze waarop verweerder een fiets aan klager heeft geleverd gebaseerd op willekeur en niet onderbouwd.

3.2.5 Klager vindt dat verweerder en de verzekeraar traag en onvolledig reageren op de gestelde vragen van klager.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

3.3.1 Verweerder geeft aan dat deze casus is ontstaan nadat een driewiel fiets is geleverd merk Q. Nadat klager een ongeluk heeft gehad met de driewiel fiets heeft klager verweerder aansprakelijk gesteld en een klacht over het handelen van Y. ingediend.

3.3.2 Kort na de levering van de driewiel fiets heeft klager een ongeluk gehad met dit hulpmiddel. Verweerder betreurt dit, maar sluit niet uit dat met een andere voorziening er geen ongeluk zou hebben plaatsgevonden.

3.3.3 Na het incident heeft verweerder intern een incidentenprocedure gestart. Tevens is er gekeken naar de behoefte en ondersteuning van klager in het vervolgtraject. Uiteindelijk werd duidelijk dat voor het hersteltraject ook andere middelen nodig waren. Hiertoe is afgesproken dat dit in samenspraak met de ergotherapeut van cliënt opgepakt zou worden.

3.3.4 In het gesprek tussen klager en de casemanager van verweerder heeft de casemanager een onbehaaglijk gevoel gekregen. Het gesprek verliep niet prettig, hetgeen volgens verweerder niet onbegrijpelijk is na hetgeen klager had meegemaakt. Het is in het gesprek niet gelukt voldoende duidelijk te maken dat de reikwijdte en cirkel van invloed van de WMO en de casemanager niet alles konden oplossen en dat er op andere vlakken al zoveel mogelijk gedaan werd om cliënt te helpen. De casemanager heeft hierdoor ook

het gevoel gekregen individueel aangevallen te worden als zijnde veroorzaker van alles en als niet bereidwillig te helpen te worden neergezet. De frustratie die hierdoor is opgebouwd is daarna volgens verweerder helaas in de mail naar de ergotherapeut tot uiting gekomen . Hiervoor zijn meerdere keren aan klager excuses aangeboden en dit had vanuit professioneel perspectief nooit mogen gebeuren, maar kon niet meer teruggedraaid worden.

- 3.3.5 Naar aanleiding van deze gebeurtenissen werd de communicatie over en weer tussen klager en verweerder minder goed. Ook heeft klager om een compensatie gevraagd, wat de casus nog complexer maakte. Voor een compensatie dient verweerder zich namelijk te wenden tot haar verzekeraar.
 - 3.3.6 Tussendoor speelde ook nog het geval dat de klachten over de mail verkeerd behandeld werden waardoor een klein datalek ontstond. Dit is volgens verweerder tussentijds in samenspraak met klager, voor zover verweerder bekend, naar tevredenheid afgehandeld op opgehelderd.
 - 3.3.7 Verweerder heeft klager meermaals aangegeven dat verweerder te allen tijde mee zal werken aan deze onderzoeken en dat als schuld bij verweerder blijkt te liggen verweerder dat ook niet zal ontkennen. Verweerder geeft aan op dit moment daar nog geen reden toe te hebben om dat aan te nemen.
 - 3.3.8 Verweerder betreurt het incident, maar dat staat los van het feit dat verweerder ook ziet dat in deze casus de verschillende verbanden met elkaar ertoe leiden dat de communicatie verstoord is geraakt en verweerder niet goed weet op welke manier zij kan voldoen aan de verwachting van klager. Verweerder hoopt dat het gesprek met de Geschillencommissie hieraan bijdraagt omdat verweerder in alle gevallen getracht heeft te handelen vanuit de motivatie om klager te ondersteunen.
 - 3.3.9 Verweerder benadrukt dat zij niet ontkent dat in de specifieke communicatie per mail fouten zijn gemaakt. Verweerder neemt dit zeer serieus en heeft hiervoor in de verschillende gesprekken ook excuses voor aangeboden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Uit de stukken is gebleken, zoals ook tijdens de hoorzitting is vastgesteld, dat verweerder een hulpmiddel aan klager heeft verstrekt in de vorm van een driewielerfiets, merk Q., en vervolgens klager met dit hulpmiddel een ongeluk heeft gehad. Klager beklagt zich met name over de wijze waarop het hulpmiddel is aangeboden dan wel verstrekt zonder duidelijk te maken waarom deze fiets passend was en de communicatie door verweerder die na het ongeluk van klager heeft plaatsgevonden.
 - 3.4.2 Allereerst merkt de Geschillencommissie op dat verweerder zich, zo blijkt uit de stukken en is tevens onweersproken tijdens de hoorzitting, een zakelijke houding heeft aangenomen nadat het ongeluk van klager heeft plaatsgevonden. Verweerder geeft aan deze houding te hebben aangenomen omdat er een aansprakelijkheidskwestie in behandeling is bij de verzekeraar. De Geschillencommissie is van mening dat als op een andere wijze door verweerder was gecommuniceerd, waarbij meer empathie was getoond, dit waarschijnlijk had geleid tot minder frustraties bij klager. De Geschillencommissie vindt het gevoel dat bij klager hierdoor is ontstaan goed invoelbaar. Volgens de Geschillencommissie had het in deze situatie op de weg gelegen dat

verweerder een meer empathische houding had aangenomen in haar communicatie. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond en beveelt verweerder aan om in voorkomende gevallen een meer empathische houding aan te nemen, ongeacht of er een schadekwestie en aansprakelijkheidsstelling daarbij aan de orde is.

- 3.4.3 Ten aanzien van de indicatiestelling van het hulpmiddel van klager heeft verweerder tijdens de zitting aangegeven dat de adviseur van verweerder het hulpmiddel heeft verstrekt op basis van haar beoordeling. Klager heeft, overigens onweersproken door verweerder, aangegeven dat hij bij de adviseur heeft aangegeven dat hij het hulpmiddel niet passend vond. Los van de vraag of er al dan niet sprake is van aansprakelijkheid, waarover de Geschillencommissie zich niet kan uitspreken, constateert de Geschillencommissie dat niet inhoudelijk is ingegaan op de beperkingen van klager en de functionaliteiten van het hulpmiddel. Door verweerder is niet weersproken dat klager zich onder druk gezet heeft gevoeld om het hulpmiddel te accepteren. Daarbij heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting van verweerder vernomen dat klager een ander hulpmiddel kon worden aangeboden als klager hierom zou vragen en verweerder bovendien de dag na het ongeluk van klager alsnog het door klager gewenste hulpmiddel heeft aangeboden, terwijl dit op de dag van de indicatiestelling niet mogelijk bleek te zijn. De Geschillencommissie kan niet (objectief) beoordelen of het betreffende hulpmiddel al dan niet voor klager passend is. Echter, acht de Geschillencommissie de informatievoorziening en communicatie omtrent het aangeboden hulpmiddel dermate onzorgvuldig dat dit de klacht ten aanzien van de communicatie hierover gegrond maakt.
- 3.4.4 Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat verweerder excuses heeft aangeboden voor de verzonden mail van mevrouw YB. naar de ergotherapeut van klager. De Geschillencommissie bevestigt dat deze excuses terecht zijn aangeboden omdat dit niet de juiste gang van zaken is en niet professioneel, maar zal zich onthouden van een uitspraak omdat verweerder hiervoor in de interne klachtafhandelingprocedure reeds excuses heeft aangeboden.
- 3.4.5 Gelet op het bovenstaande doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om, als compensatie voor de handelwijze van mevrouw YB., een attentie c.q. gebaar aan klager en zijn partner te maken.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond wat betreft het ontbreken van voldoende empathie van verweerder nadat het ongeluk van klager heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie verklaart tevens het klachtonderdeel gegrond wat betreft de onvoldoende duidelijke communicatie en informatievoorziening door verweerder met betrekking tot het verstrekken van het hulpmiddel. De Geschillencommissie doet tenslotte de aanbeveling aan verweerder om, als compensatie voor de handelwijze van mevrouw YB., een attentie c.q. gebaar aan klager en zijn partner te maken.

21.06

1. GESCHIL

Op 11 augustus 2021 heeft de heer X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 april 2022.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 9 februari 2022 een verweerschrift ingediend.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 19 februari 2021 heeft verweerder een hulpmiddel (trippelstoel) geleverd aan klager. Op diezelfde dag belt klager naar verweerder met een klacht over dit hulpmiddel.
- 2.2 Op 2 maart 2021 komt verweerder op huisbezoek bij klager.
- 2.3 Na een melding van klager heeft op 26 mei 2021 een afspraak plaatsgevonden met een buitendienst adviseur.
- 2.4 Op 27 juni 2021 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.5 Op 9 juli 2021 heeft verweerder een reactie verzonden op de klacht van klager.
- 2.6 Op 10 juli 2021 dient klager wederom een klacht in bij verweerder.
- 2.7 Op 15 juli 2021 stuurt klager een herinnering naar verweerder met daarin een aanvulling op zijn klacht.
- 2.8 Op 20 juli 2021 stuurt klager nogmaals een herinnering naar verweerder.
- 2.9 Op 9 augustus 2021 heeft verweerder klager bericht dat het hulpmiddel van klager op 10 augustus 2021 zou worden opgehaald. Hierop reageert klager dat deze opdracht hem niet bekend is.
- 2.10 Op 11 augustus 2021 wendt klager zich tot de Geschillencommissie. Het secretariaat van de Geschillencommissie heeft aangegeven dat de interne klachtenprocedure bij verweerder nog niet is doorlopen.
- 2.11 Medio augustus 2021 heeft een mailwisseling plaatsgevonden tussen klager en verweerder met betrekking tot de klacht.

- 2.12 Op 29 augustus 2021 dient klager wederom een klacht in bij de Geschillencommissie.
- 2.13 Op 17 november 2021 heeft de Geschillencommissie aan verweerder verzocht of zij binnen twee weken op de klachten van klager d.d. 29 augustus 2021 wil reageren.
- 2.14 Op 30 november 2021 heeft verweerder gereageerd op de klachten van klager.
- 2.15 Op 2 december 2021 verzoekt klager de Geschillencommissie om zijn klachten in behandeling te nemen.
- 2.16 Verweerder heeft bij de Geschillencommissie een verweerschrift ingediend, gedateerd 3 februari 2022.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat verweerder weigert zijn klachten af te handelen. Klager heeft meerdere klachten ingediend en verweerder heeft niet tijdig, conform haar klachtenreglement, op de klachten van klager gereageerd.
 - 3.2.2 Volgens klager heeft verweerder een trippelstoel geleverd met een harde zitting. Hiermee is geen rekening gehouden met de medische problemen van klager. Als gevolg hiervan heeft verweerder medio mei 2021 een andere zitting geleverd. Klager stelt dat deze zitting was doorgezakt en ongeschikt is voor zijn medische problemen. Klager geeft aan dat verweerder weigert deze problemen te herstellen of aan te passen.
 - 3.2.3 Klager stelt dat, nadat hij zijn klachten heeft gemeld bij verweerder, verweerder onwaarheden verkondigt en dat bij de afwijzing van de klacht verweerder aangeeft dat de monteurs meerdere malen aanpassingen uitgevoerd hebben en dat er geen enkele zitting voor klager geschikt is. Klager stelt dat éénmaal een verkeerde zitting is geleverd en er verder nooit iets is aangepast. Verder geeft klager aan dat de stoel tweemaal door verweerder is gedeclareerd. Uiteindelijk is de dubbele declaratie door verweerder wel ingetrokken.
 - 3.2.4 Klager was verbaasd toen verweerder op 9 augustus 2021 aankondigde om de trippelstoel op te halen en omdat klager zou zijn overgestapt naar een andere leverancier. Volgens klager is dit niet waar.
 - 3.2.5 Volgens klager lapt verweerder hun eigen klachtenregeling aan hun laars en gebruikt verweerder de persoonsgegevens van klager waar zij niets mee van doen hebben.
 - 3.2.6 Klager geeft aan zijn stoel te willen behouden, omdat deze, behoudens het zitvlak, verder in orde is. Klager wenst wel dat het zitvlak van zijn hulpmiddel wordt aangepast. Doordat klager maanden gebruik heeft moeten maken van de verkeerde stoel, heeft dit als gevolg dat de medische klachten van klager verergerd zijn.

- 3.2.7 Voorts beklagt klager zich over de bejegening door verweerder. Volgens klager wilde de klachtafhandelaar alleen haar mening opdringen en haar gelijk halen. Volgens klager zou de klachtafhandelaar alleen over de zitting van de stoel hebben gesproken.
- 3.2.8 Klager heeft gegevens opgevraagd bij de privacyfunctionaris van verweerder. Klager heeft meermaals een rappel gestuurd, maar geen reactie hierop ontvangen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan in deze casus een aanvraag te hebben ontvangen voor een hulpmiddel (trippelstoel). Na levering hiervan heeft een afspraak plaatsgevonden om het hulpmiddel te beoordelen en eventueel aan te passen in functionaliteit. De eisen en wensen hieromtrent vallen niet binnen de indicatievoorwaarden. De adviseur heeft zijn best gedaan om een zo goed mogelijk functionerende aanpassing te indiceren. Na de aanpassing komen er meerdere klachten van klager.
- 3.3.2 Ten aanzien van de klacht van klager dat verweerder zou weigeren om zijn klachten af te handelen, geeft verweerder aan dat klager op 26 juni 2021 een klacht heeft ingediend. Hierop is door verweerder op 9 juli 2021 een reactie gegeven. Verweerder merkt op dat de klacht van klager gericht was aan de directie. Formeel gezien was een reactie vanuit de directie op zijn plaats geweest, wat niet is gebeurd, en waarvoor verweerder excuses aanbiedt. Verweerder merkt op dat meerdere klachten en mails van klager dezelfde vraagstelling hadden. Verweerder heeft getracht deze vraagstelling in één keer te beantwoorden. Verweerder heeft een eigen klachtenregeling en volgt deze conform de geldende procedure.
- 3.3.3 Op de klacht van klager dat verweerder een stoel met een hard zitvlak heeft geleverd, geeft verweerder aan dat de zitting traagschuim bevat en in het begin wat harder is. Verweerder stelt dat er geen defecten hieraan waren.
- 3.3.4 Klager stelt in zijn klacht dat verweerder weigert de stoel van klager te herstellen (omdat de aangepaste zitting is doorgezakt), verweerder daarbij onwaarheden verkondigt en zou aangeven dat geen enkele stoel voor klager geschikt is. Verweerder geeft aan dat naar aanleiding van een klacht op 26 mei 2021 een buitendienst adviseur bij klager is geweest en dat uit coulance een ander type trippelstoel bij klager is geplaatst. De andere zitting is door een andere cliënt in gebruik geweest omdat het een gebruikte stoel betrof. Uit kwaliteitscontroles bleek niet dat deze zou zijn doorgezakt. Het leveren van een gebruikte zitting is toegestaan binnen de contracten met de zorgverzekeraars.
- 3.3.5 Wat betreft de klacht dat de stoel tweemaal zou zijn gedeclareerd, geeft verweerder aan dat per abuis twee keer is gedeclareerd en één daarvan vervolgens weer is gecrediteerd. Verder zou op 28 juli 2021 via de zorgverzekeraar zijn doorgegeven dat klager wilde overstappen van leverancier. Klager zou hierover met de zorgverzekeraar in juli 2021 contact hebben gehad. Verweerder heeft aangegeven hieraan mee te werken. Verweerder heeft dit gedaan door alle gedane declaraties te crediteren. Op 10 augustus 2021 heeft klager het ophalen van het hulpmiddel geweigerd.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat het klopt dat de betreffende adviseur is gevraagd om medisch inhoudelijk mee te kijken met de ingediende klacht. Vanuit medisch oogpunt vindt verweerder dit ook belangrijk. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt ten aanzien van het delen en borgen van informatie.

- 3.3.7 Verweerder heeft volgens de richtlijnen de indicatie gesteld voor een trippelstoel. Voor de zitting zijn aanpassingen doorgevoerd om te zoeken naar de meest adequate zitting. Verweerder heeft de zitting van het hulpmiddel twee keer laten aanpassen door de fabrikant op kosten van verweerder, om te voldoen aan de hulpvraag van klager, hopende hiermee pijnklachten van klager te verminderen. Op dit moment is er geen verdere aanpassing meer mogelijk. Wanneer de situatie medisch gezien verandert, is verweerder bereid om de zitting nogmaals te bekijken. Hiervoor is wel een schrijven van een medisch behandelaar noodzakelijk.
- 3.3.8 Vanuit de indicatie voor een trippelstoel is gebleken dat de huidige stoel goed is. Verweerder realiseert zich dat de problemen voortkomen uit het zitten en ervaren van klachten hierbij.
- 3.3.9 Verweerder realiseert zich dat het proces met indiceren en aanpassen van de trippelstoel zeker niet vlekkeloos verlopen is. Op het gebied van communicatie is er veel mailwisseling geweest en heeft verweerder getracht het probleem en de klacht goed op te lossen. Met het aanpassen van het hulpmiddel en de mogelijkheid te bieden om samen met de fabrikant te kijken naar de juiste aanpassing, heeft verweerder voor klager hopelijk meegeholpen met het zoeken naar de juiste oplossing.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat de trippelstoel van klager bij hem is blijven staan in afwachting van verdere afwikkeling. Deze wordt momenteel niet gedeclareerd. Mochten er in de toekomst geen declaraties kunnen plaatsvinden door afwikkeling, dan is verweerder verplicht om het hulpmiddel in te nemen. Zoals gevraagd door klager is verweerder in afwachting van de verdere afhandeling van de klacht en het geschil.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie vastgesteld dat de klacht zich in meerdere onderdelen uiteenzet. Klager beklaagt zich onder meer over de wijze waarop de trippelstoel door verweerder is aangeleverd en hoe hiermee door verweerder is omgegaan. Verder stelt klager dat verweerder de procedures hieromtrent niet dan wel onvoldoende gevolgd heeft.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht omtrent de wijze van levering van de trippelstoel van klager door verweerder en hoe hiermee door verweerder is omgegaan, constateert de Geschillencommissie dat partijen een andere beleving hebben bij hoe de situatie is verlopen en daarmee partijen tegenover elkaar lijken te staan.
- 3.4.3 Wat betreft de kwaliteitscontrole van de trippelstoel voorafgaand aan de levering heeft verweerder tijdens de hoorzitting bevestigd dat is gebleken dat de kwaliteitscontrole niet goed heeft plaatsgevonden. Verweerder heeft tweemaal een trippelstoel aan klager geleverd die uiteindelijk niet passend bleek te zijn. Bij de eerste levering van de trippelstoel bleek dat deze niet goed was gereinigd en bij de tweede (gebruikte) stoel bleek de zitting niet passend voor klager te zijn. Vanwege het gegeven dat klager - terecht - heeft geklaagd over de kwaliteitscontrole van verweerder, heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting van verweerder begrepen dat ze dit meenemen en aanpassen in haar kwaliteitscontroles. Gelet op bovenstaande

constatering en dat verweerder beaamt dat hieromtrent zaken niet goed zijn gegaan verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

- 3.4.4 Ten aanzien van (de snelheid van) de handelwijze van verweerder nadat klager met verweerder contact had opgenomen omdat de stoel voor klager niet passend is, constateert de Geschillencommissie dat het vrij lang heeft geduurd voordat verweerder aan de stoel van klager uiteindelijk aanpassingen heeft verricht. De Geschillencommissie heeft begrip voor de beleving van klager dat een aantal zaken niet zo zijn verlopen als dat klager had verwacht. Zo heeft klager met verweerder telefonisch een gesprek gehad waarbij een eerste indicatiestelling heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan is een trippelstoel aan klager geleverd. Vervolgens gaat vanwege de complexiteit een adviseur naar klager voor een indicatiestelling op locatie. De Geschillencommissie constateert dat voor de levering van een hulpmiddel snelheid boven kwaliteit lijkt te gaan, maar in dit geval, gelet op de klachten van klager en de medische indicatie van klager, komt het voor de Geschillencommissie, mede gelet op de door verweerder erkende complexiteit van het geval, bijzonder over dat er niet direct een indicatiestelling op locatie bij klager heeft plaatsgevonden. Dit heeft ertoe geleid dat de twee indicatiestellingen elkaar tegenspreken. De Geschillencommissie heeft er dan ook begrip voor dat dit voor klager verwarrend overkomt net als dat de stoel is geleverd volgens de criteria van de zorgverzekering en het dan een “verplaatsingsstoel” is voor in beginsel kortdurend gebruik en niet een werkstoel voor langdurig gebruik. Deze stoel wordt ook wel als werkstoel geleverd maar dan door een andere instantie en wordt dan ook door die andere instantie betaald.

Verder heeft klager aangegeven verbaasd te zijn dat verweerder op 9 augustus 2021 heeft aangekondigd de trippelstoel van klager op te halen. Verweerder heeft aangegeven dat de zorgverzekeraar heeft aangegeven dat klager zou overstappen van leverancier. Volgens de Geschillencommissie had het, zeker gelet op de reeds bestaande communicatieproblemen tussen klager en verweerder, voor de hand gelegen dat in dat geval met klager contact opgenomen zou worden om dit te verifiëren, voordat zou worden aangekondigd dat de trippelstoel zou worden opgehaald. Door de aankondiging van verweerder was klager namelijk begrijpelijkerwijs onaangenaam verrast.

Verweerder heeft tijdens de hoorzitting gesteld dat zij naar eer en geweten heeft gehandeld conform de procedures. De bovenstaande voorbeelden van handelingen hebben echter wel tot misverstanden geleid, wat uiteindelijk tot verwarring en frustratie bij klager heeft geleid, wat volgens de Geschillencommissie te begrijpen valt. De Geschillencommissie verklaart de klacht omtrent deze wijze van handelen en communiceren van verweerder dan ook gegrond.

- 3.4.5 Klager stelt dat van de klachten die hij heeft ingediend, verweerder geen antwoord of een onwaar antwoord geeft. Wat betreft de klacht dat verweerder een onwaar antwoord op de klachten zou hebben gegeven, constateert de Geschillencommissie dat de meningen van klager en verweerder lijnrecht tegenover elkaar staan. De Geschillencommissie kan in dit geval dan ook hierover geen uitspraak doen. Ten aanzien van de klacht dat niet zou zijn gereageerd op de klachten van klager, is tijdens de hoorzitting door klager aangegeven dat er voor 10 juni 2021 geen klachten waren. Tussen 10 juni en augustus 2021 zou klager klachten hebben ingediend. De Geschillencommissie constateert dat verweerder heeft getracht op de klachten van klager te reageren, al had dit wel wat adequater

gekund. Volgens de Geschillencommissie maakt dit de handelwijze van verweerder echter niet dusdanig onzorgvuldig dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.4.6 Voorts heeft klager zich beklaagd dat de trippelstoel tweemaal is gedeclareerd. Aangezien één declaratie door verweerder is ingetrokken, is klager niet in zijn belang getroffen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.7 Ten slotte heeft klager meerdere klachten ingediend omtrent zijn privacy en het niet opvolgen van de procedure omtrent privacyprotocollen. De Geschillencommissie heeft voorafgaand aan de hoorzitting klager medegedeeld dat gelet op de aard van de klacht de klacht omtrent privacy niet thuishoort bij deze Geschillencommissie, maar eerder bij een instantie die zich specifiek bezig houdt met (klachten over) privacyschendingen, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. Om deze reden heeft er dan ook geen uitdrukkelijke behandeling tijdens de hoorzitting plaatsgevonden. De Geschillencommissie zal dan ook geen uitspraak doen over dit klachtonderdeel. De Geschillencommissie adviseert dan ook om, indien klager zijn klacht verder wenst door te zetten, de zaak voor te leggen aan een daartoe bevoegde en bij uitstek geoutilleerde instantie(s).

4. UITSpraak

- De Geschillencommissie verklaart de klachten gegrond met betrekking tot de kwaliteitscontrole omtrent de trippelstoel, het misverstand omtrent de telefonische en op locatie plaatsgevonden indicatiestelling en de – in deze specifieke situatie – het niet voorafgaand contact opnemen met klager voordat is aangekondigd dat de stoel bij klager zou worden opgehaald omdat hij gekozen zou hebben voor een ander leverancier.
- De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond omtrent de onzorgvuldigheid van de klachtbehandeling en het tweemaal declareren van de betreffende trippelstoel.
- De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over de klacht dat klager onwaarheden zou verkondigen en de overige stellingen die door verweerder worden weersproken.
- De Geschillencommissie zal ook geen uitspraak doen over de klachten omtrent de door klager gestelde geschonden privacy en het niet opvolgen van de procedure c.q. protocollen omtrent privacy.

22.03

1. GESCHIL

Op 10 mei 2022 heeft mevrouw X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 september 2022. Op verzoek van Y. is de zitting verplaatst naar 28 september 2022.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 21 juli 2022 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 13 september 2021, 2 oktober 2021, 10 oktober 2021, 26 oktober 2021 en 20 december 2021 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder. Op 20 en 23 december 2021 heeft verweerder telefonisch met klager contact opgenomen. Op 23 december 2021 heeft verweerder een schriftelijke reactie naar klager verzonden. Op diezelfde dag bericht klager aan verweerder dat haar klachten niet goed zijn afgehandeld.
- 2.2 Op 13 januari 2022 geeft klager bij verweerder aan dat de klachten nog steeds niet zijn opgelost. Op diezelfde dag bericht verweerder dat de klachten zijn afgehandeld.
- 2.3 Op 23 januari 2022 heeft klager opnieuw een klacht ingediend bij verweerder. Op 26 januari 2022 en 4 februari 2022 heeft verweerder een reactie hierop verzonden.
- 2.4 Op 12 april 2022 heeft klager wederom een klacht ingediend bij verweerder. Op 13 april 2022 heeft verweerder hierop schriftelijk gereageerd.
- 2.5 Op 10 mei 2022 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager stelt dat verweerder haar klachten niet serieus neemt en beklagt zich over de (on)mogelijkheden omtrent de communicatie met verweerder.
- 3.2.2 Klager heeft meermaals klachten ingediend over de klachtenprocedure, waarop klager een afwerende reactie heeft ontvangen. Het komt er telkens op neer dat het verhaal van klager onjuist wordt weergegeven en haar problemen niet worden opgelost.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat er nog geen onderzoek is verricht of de motor van haar hulpmiddel (rolstoel) vervangen moet worden. Toen de rechter motor vervangen moest worden, heeft verweerder tweemaal de verkeerde motor geleverd. Verweerder kwam hier pas achter toen ze de rolstoel van klager mee naar de werkplaats hadden genomen. Na het vervangen van de linker motor stuurde de rolstoel minder goed. Toen verweerder opnieuw haar rolstoel wilde ophalen, was dit voor haar een risico en een last. Klager heeft daarom de afspraak afgezegd.
- 3.2.4 Verweerder heeft aangegeven meermaals te hebben gebeld naar klager om een afspraak te maken, maar geen gehoor te krijgen. Klager geeft aan dat verweerder met een anoniem nummer belt en verweerder daarom niet terug kan bellen. Als klager een gesprek mist, weet ze niet wie haar gebeld heeft. Volgens klager had verweerder haar ook kunnen mailen om een afspraak te maken.
- 3.2.5 Klager stelt dat verweerder nauwelijks communiceert over verbeteringen. Volgens klager heeft verweerder meerdere fouten gemaakt en herhaald, zoals het niet van tevoren controleren of het juiste onderdeel van haar rolstoel binnen is alvorens haar rolstoel voor een dagdeel wordt opgehaald.
- 3.2.6 Verweerder heeft aangegeven een behoorlijk schrijven naar klager te hebben verzonden waarin wordt vermeld wat er precies is gebeurd. Klager stelt dat zij pas na herhaalde verzoeken informatie heeft gekregen en over het feit dat haar klachten zijn samengevoegd, wat niet aan klager is gecommuniceerd. In het schrijven van verweerder wordt volgens klager niet ingegaan op het grootste deel van de inhoud van haar klacht. Verder staan er onjuistheden in het schrijven. Daarbij heeft verweerder verschillende situaties gereduceerd tot één klacht. Ook is verweerder niet ingegaan op de klacht van klager dat haar klachten zijn samengevoegd op basis van een onjuiste informatie/interpretatie.
- 3.2.7 Klager stelt dat de casemanager niet op de hoogte is van haar situatie. De weergave van de geschiedenis klopte daarom niet, maar hier werd wel op verder gehandeld. Klager vindt dat de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris ondermijnd wordt als de casemanager deze rol krijgt.
- 3.2.8 Klager wil met haar klacht bereiken dat verweerder de klachten serieus zal gaan nemen, de communicatie verbetert en niet meer dezelfde fouten maakt als het aankomt op de hulpmiddelen van klager.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder merkt op dat klager in haar klacht aangeeft veel last te ervaren van de problemen in de communicatie met verweerder. Verweerder betreurt dit en is nog steeds graag bereid om met klager in gesprek te gaan om de problemen op te lossen.
- 3.3.2 Verweerder herkent zich niet in het beeld dat door klager wordt geschetst en stelt de klachten van klager steeds serieus te hebben genomen. Verweerder stelt diverse pogingen te hebben ondernomen om met klager in contact te komen. Ook heeft verweerder steeds verbeteringen in processen aangebracht. Kennelijk zijn deze (re)acties voor klager niet afdoende geweest.
- 3.3.3 Verweerder is niet geheel duidelijk welke klachten en vragen voor klager nog onbehandeld zijn en waarop klager een reactie wil zien. Verweerder leest in de klacht van klager dat zij een sterke behoefte heeft aan een uitleg en verklaring voor fouten die door verweerder zouden zijn gemaakt. Verweerder is daarom bereid om tijdens de hoorzitting een toelichting te geven en te bespreken hoe verweerder naar tevredenheid van klager tot een oplossing voor de situatie kan komen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat de klacht van klager zich met name richt op de wijze waarop is omgegaan met de reparatie van de stoel van klager, de wijze waarop klachten zijn behandeld door verweerder en de onduidelijkheid omtrent de juiste ingang van het zoeken van contact met verweerder.
- 3.4.2 Wat betreft de onduidelijkheid bij klager omtrent het benaderen van de juiste contactpersoon bij verweerder, heeft verweerder tijdens de zitting toegelicht dat dit afhankelijk is van het onderwerp van het contactverzoek en de afdeling die daarvoor verantwoordelijk is. Tijdens de hoorzitting is voor dit specifieke geval afgesproken dat klager zich met (toekomstige) klachten kan wenden tot de heer YA.. Voor vragen omtrent service kan klager zich wenden tot de heer YB.. Voor vragen omtrent reparatie kan klager zich ook wenden tot de heer YA. Ook zal de heer YA. met klager de door klager ingediende klachten bespreken, waarbij de heer YA. voorafgaand aan dit gesprek inhoudelijk kennis zal nemen van de klachten van klager, met het doel om de klachten van klager op te lossen en daarmee de onvrede van klager weg te nemen. Dit laat onverlet dat naar het oordeel van de Geschillencommissie verweerder onzorgvuldig is omgegaan met de klachten van klager. Zo constateert de Geschillencommissie onder meer dat de klachtenprocedure van verweerder onvoldoende onafhankelijk in de organisatie van verweerder staat, waardoor uiteindelijk de klacht door de casemanager van verweerder is afgehandeld. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat zij ook heeft geconstateerd dat de klachtenprocedure zoals deze op dit moment is ingericht niet goed werkt en hebben reeds besloten de inrichting van de klachtenprocedure te veranderen, zodat cliënten inzake klachten in de toekomst een individueel aanspreekpunt hebben. Gelet op het bovenstaande, met daarbij de erkenning van verweerder dat zaken in de toekomst anders te zullen worden ingericht, verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond.

3.4.3 Klager heeft zich beklagd dat haar rolstoel momenteel nog niet naar behoren functioneert. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat de heer YA. dit met klager zal bespreken en zal trachten de problemen omtrent de rolstoel van klager op korte termijn op te lossen. De Geschillencommissie zal zich omtrent de klachten van klager omtrent dit onderwerp onthouden van een uitspraak, nu ter zitting is afgesproken dat partijen dit met elkaar bespreken en trachten op te lossen.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond wat betreft de wijze van (procedurele) klachtafhandeling door verweerder. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven haar klachtenprocedure in de toekomst anders in te zullen richten waardoor cliënten een individueel aanspreekpunt krijgen.

Daarbij heeft verweerder aangekondigd met klager in contact te treden om de klachten van klager te bespreken en daarbij de problemen omtrent de rolstoel van klager te verhelpen. Om deze reden zal de Geschillencommissie geen uitspraak doen over de resterende klachten van klager. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat verweerder naar behoren de klachten van klager zal bespreken en dat de problemen omtrent de rolstoel van klager binnen afzienbare tijd worden opgelost.

Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, 4 november 2022

23.04

1. GESCHIL

Op 18 juli 2023 heeft de heer X. namens de heer XX. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 oktober 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 16 oktober 2023 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Van 13 november 2015 tot 22 mei 2023 heeft klager gebruik gemaakt van een scootmobiel Q., 3 wiel uitvoering van verweerder. Sinds 22 mei 2023 maakt klager gebruik van model T. scootmobiel, 3 wiel uitvoering.
- 2.2 Op 18 februari 2019 heeft klager een scootmobiel van hetzelfde type als in 2015 ontvangen. Na deze datum hebben reparaties plaatsgevonden. In 2021 en 2022 heeft er groot onderhoud plaatsgevonden.
- 2.3 Eind 2022 heeft verweerder een melding over de scootmobiel ontvangen. Verweerder heeft de scootmobiel toen naar de leverancier gestuurd. Klager heeft in de tussentijd van een leen scootmobiel gebruik gemaakt.
- 2.4 In februari 2023 heeft klager zijn scootmobiel ontvangen. Klager heeft in maart 2023 een aanvraag ingediend voor een vervangend leenmiddel. Op 22 mei 2023 heeft verweerder een ander scootmobiel type T. geleverd.
- 2.4 Op 22 mei 2023 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.5 Op 23 mei 2023 heeft verweerder telefonisch contact opgenomen met klager om de klacht te bespreken. Op diezelfde dag heeft verweerder een schriftelijke reactie verzonden naar klager. Klager heeft op 23 mei 2023 daarop per e-mail gereageerd.
- 2.6 Op 30 mei 2023 heeft verweerder getracht klager te bellen. Hierover heeft een mailwisseling plaatsgevonden.
- 2.7 Op 18 juli 2023 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over de vraag of en in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 De essentie van de klacht van klager ligt in de teleurstellende staat van de scootmobiel, Q., 3 wiel uitvoering die klager van verweerder heeft ontvangen, meer specifiek op de in de ogen van klager beperkte actieradius van 12 kilometer. Op de website van verweerder wordt bij dit type scootmobiel een actieradius van 40 kilometer gesuggereerd, terwijl tijdens het adviesgesprek door een medewerker van verweerder een actieradius van 35 kilometer werd genoemd.
In de praktijk blijkt echter dat klager met de verschillende scootmobielen van dit type die klager gedurende de afgelopen 7 jaar heeft gehad niet meer dan 12 kilometer heeft kunnen afleggen op een volledig opgeladen accu. Klager vindt deze discrepantie tussen de geadverteerde en werkelijke actieradius een duidelijke schending van het conformiteitsbeginsel, aangezien de scootmobiel(en) niet voldoet(n) aan de redelijke verwachtingen die klager mocht koesteren op basis van de overeenkomst die hij met verweerder heeft gesloten. Daarbij stelt klager dat Y. zich ook schuldig heeft gemaakt aan misleidende handelspraktijken.
- 3.2.2 Klager stelt eveneens dat verweerder onrechtmatig heeft gehandeld. Als direct gevolg van de misleidende informatie over de actieradius heeft klager aanzienlijke schade geleden en is de bewegingsvrijheid van klager ernstig beperkt geweest.
- 3.2.3 Klager heeft herhaaldelijk klachten ingediend bij verweerder, maar verweerder heeft deze klachten niet geregistreerd in het systeem en consequent genegeerd. Klager vindt dit een gebrek aan adequate opvolging en de onwil om de klachten serieus te nemen.
- 3.2.4 Klager verzoekt de Geschillencommissie om verweerder voor het bovenstaande aansprakelijk te stellen. Daarbij wordt de Commissie verzocht om een passende schadevergoeding toe te kennen voor de geleden schade en ongemakken van klager en ervoor te zorgen dat verweerder haar verantwoordelijkheid neemt en klanten in de toekomst niet meer benadeelt.
- 3.2.5 Klager berekent de schadevergoeding op € 6.072 aan de hand van de werkelijke actieradius van het scootmobiel in verhouding tot de door verweerder geadverteerde actieradius en de door verweerder vermelde 35 km over een periode van 7 jaar, volgens de berekening $\frac{2}{3} \times 129$ euro, zijnde de eigen bijdrage van 19 euro en 110 euro die de zorgverzekering bijdraagt = 86 euro per maand x 12 maanden x 7 jaar. Volgens klager kon hij gedurende 7 jaar slechts $\frac{1}{3}$ van de afgesproken actieradius benutten.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat tussen klager en verweerder een bruikleenovereenkomst is gesloten voor de scootmobiel(en) type Q., 3 wiel uitvoering. Voor zover de klacht toeziet op de actieradius van de scootmobiel(en), ziet deze niet toe op het huidige scootmobiel, type T., 3 wiel uitvoering van klager, maar enkel voor het specifieke model waarover klager voorheen beschikte.
- 3.3.2 Verweerder refereert aan de voorwaarden bruikleenovereenkomst, waar in artikel 4, onder a staat dat bij een (beginnend) gebrek klager verweerder zo spoedig mogelijk in kennis moet stellen. Op grond van de bruikleenovereenkomst kan verweerder nimmer aansprakelijk gesteld worden voor kosten of schade die ontstaan zijn als gevolg van het niet nakomen van deze verplichting. Daarnaast is vergoeding van directe schade volgens de overeenkomst uitgesloten.
- 3.3.3 Verweerder stelt dat het beroep van klager op schending van het conformiteitsbeginsel niet mogelijk is, omdat dit beginsel betrekking heeft op koopovereenkomsten. Klager heeft een bruikleenovereenkomst met verweerder. Verweerder vindt het gestelde gebrek voorts vreemd voorkomen, omdat in dit geval alle drie de scootmobielen van hetzelfde type die klager in bruikleen heeft gehad een actieradius zouden moeten hebben gehad van 12 kilometer. Verweerder heeft niet eerder klachten ontvangen over de actieradius van deze modellen scootmobiel. Daarbij komt dat de klachten van klager over de actieradius niet eerder bij verweerder bekend waren dan op het moment dat de klacht werd ingediend op 22 mei 2023. Verweerder stelt dat klager niet heeft onderbouwd dat het betreffende c.q. de betreffende scootmobiel(en) nooit meer dan 12 kilometer heeft kunnen afleggen.
- 3.3.4 Wat betreft de klacht over misleidende handelspraktijken, stelt verweerder te adverteren met een actieradius van maximaal 40 kilometer, wat is gebaseerd op informatie van de fabrikant. Verweerder vindt dat zij hierop mag vertrouwen. Daarbij kunnen omstandigheden invloed hebben op de actieradius, zoals de wijze van gebruik en het gewicht op het scootmobiel. Adviseurs van verweerder melden aan gebruikers dat zij rekening moeten houden met een actieradius van 35 kilometer in de meest ideale omstandigheden. Dit doen zij om te voorkomen dat gebruikers er 40 kilometer mee gaan rijden en mogelijk stil komen te staan. Verweerder ziet niet in dat sprake is van misleidende handelspraktijken.
- 3.3.5 Verweerder stelt dat klager er geen beroep op kan doen dat verweerder onrechtmatig handelt, omdat het wetsartikel waarnaar wordt gerefereerd enkel ziet op de onrechtmatigheid jegens andere ondernemingen.
- 3.3.6 Wat betreft de klacht over gebrek aan adequate opvolging van klachten, geeft verweerder aan zich hierin niet te herkennen. Bij verweerder is één klacht bekend, die is ingediend op 22 mei 2023. Verweerder stelt deze adequaat te hebben opgepakt. Verweerder overlegt een reparatiegeschiedenis en gespreksgeschiedenis met klager, dat is vastgelegd in het systeem van verweerder. Verweerder geeft hierbij een toelichting in het verweerschrift. Andere klachten over de actieradius zijn verweerder niet bekend. Van negeren van klachten of onwil om klachten serieus te nemen is volgens verweerder geen sprake en blijkt volgens verweerder nergens uit.

- 3.3.7 Verweerder stelt dat op haar geen verplichting rust tot betaling van schadevergoeding. Voor zover verweerder aansprakelijk is voor enige schade, zou aansprakelijkheid voor indirecte schade zijn uitgesloten conform de bruikleenovereenkomst.
- 3.3.8 Verweerder verzoekt de Commissie om de klacht ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Allereerst wil de Commissie opmerken dat aan het begin van de hoorzitting partijen zijn geïnformeerd over het feit dat in de algemene voorwaarde van de onderhavige bruikleenovereenkomst in artikel 9, aanhef en onder b staat dat bij een geschil dat niet tussen partijen wordt opgelost zij zich in eerste instantie, met uitsluiting van iedere andere rechter, moeten wenden tot de burgerlijke rechter in Amsterdam. Tijdens de zitting hebben zowel klager als verweerder ermee ingestemd de bindende uitspraak van de Geschillencommissie te zullen erkennen, behoudens de mogelijkheid om zich te wenden tot de burgerlijke rechter.
- 3.4.2 Voorts heeft Geschillencommissie opgemerkt dat partijen de betreffende overeenkomst aanmerken als bruikleenovereenkomst, huurovereenkomst en leaseovereenkomst. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager een eigen bijdrage aan de gemeente betaalt van € 19 en dat via de zorgverzekeraar van klager een bedrag van € 110 aan de gemeente wordt betaald. Om deze reden komt de Geschillencommissie tot de conclusie dat het hier om een bruikleenovereenkomst gaat. Ook al omdat er geen financiële tegenprestatie van klager is, anders dan de eigen bijdrage overeenkomstig de wettelijke mogelijkheid van de Gemeente op grond van de WMO. Ten overvloede wil de Geschillencommissie opmerken dat verweerder in haar communicatie helder dient te zijn in de correcte benoeming van het type overeenkomst. Temeer nu uit de betreffende overeenkomst blijkt dat naar algemene huurvoorwaarden wordt verwezen, wat verwarrend kan overkomen.
- 3.4.3 Klager beklaat zich dat de betreffende scootmobielen die tussen 2015 en 2023 zijn geleverd door verweerder in de praktijk een actieradius zouden hebben van 12 kilometer, terwijl door verweerder wordt geadverteerd dat het om een actieradius van maximaal 40 kilometer zou gaan en de adviseurs spreken over maximaal 35 kilometer. Klager vindt dat sprake is van schending van het conformiteitsbeginsel (artikel 7:17 BW), misleidende handelspraktijken (artikel 6:193c BW) en onrechtmatig handelen (artikel 6:194 BW) van verweerder. Daarbij vindt klager dat ingediende klachten gebrekkig door verweerder zijn opgevolgd. Klager verzoekt om een schadevergoeding van € 6.072. Klager berekent dat als volgt: de door verweerder vermelde 35 km over een periode van 7 jaar, volgens de berekening $\frac{2}{3} \times 129$ euro, zijnde de eigen bijdrage van 19 euro en 110 euro die de zorgverzekering bijdraagt = 86 euro per maand x 12 maanden x 7 jaar. Volgens klager kon hij gedurende 7 jaar namelijk maar slechts $\frac{1}{3}$ van de afgesproken actieradius benutten.
- 3.4.4 Ten aanzien van het beroep van klager op de schending van het conformiteitsbeginsel (artikel 7:17 BW) volgt de Geschillencommissie de onderbouwing van verweerder dat dit artikel betrekking heeft op koopovereenkomsten.

Aangezien in de onderhavige zaak sprake is van een bruikleenovereenkomst, zal de klacht van klager door de Geschillencommissie niet inhoudelijk aan dit wetsartikel kunnen worden getoetst, omdat dit wetsartikel niet van toepassing is. De Commissie zal zich op dit onderdeel dan ook onthouden van een uitspraak.

- 3.4.5 Verder beroept klager zich op onrechtmatig handelen (artikel 6:194 BW) van verweerder. Tijdens de hoorzitting is vastgesteld, zo ook geciteerd tijdens de hoorzitting uit het wetsartikel en de memorie van toelichting, dat dit wetsartikel betrekking heeft op onrechtmatig handelen jegens bedrijven en niet jegens consumenten.

De Geschillencommissie stelt hiermee vast dat de interpretatie van klager van dit wetsartikel niet gesteund wordt door de wettekst en memorie van toelichting. Daarmee concludeert de Geschillencommissie dat de klacht van klager ook niet getoetst kan worden aan dit artikel. De Commissie zal zich ook over dit onderdeel geen uitspraak doen.

- 3.4.6 Wat betreft het beroep van klager op misleidende handelspraktijken, constateert de Geschillencommissie dat klager zich in eerste instantie beroept op artikel 6:238 BW, maar dat in tweede instantie blijkt dat dit artikel 6:193c BW had moeten zijn. Voor zover klager stelt dat door verweerder onrechtmatig is gehandeld (niet zijnde een beroep op artikel 6:194 BW) en dat verweerder misleidende informatie zou hebben verstrekt, merkt de Geschillencommissie voor de beoordeling van dit klachtonderdeel het volgende op.

- 3.4.7 Uit de stukken blijkt dat klager op 22 mei 2023 een klacht heeft ingediend bij verweerder over de actieradius van zijn scooter(en). Daarbij blijkt niet uit de stukken - en wordt ook niet onderbouwd door klager en ook niet aannemelijk gemaakt - dat klager eerder een klacht heeft ingediend bij verweerder over de actieradius van zijn scooter(en). Klager verwijst als onderbouwing naar een gespreksnotitie van verweerder d.d. 13 november 2015 waaruit blijkt dat klager om een grotere accu heeft gevraagd en hiervoor niet zelf wilde betalen. Hieruit valt volgens de Geschillencommissie niet expliciet af te leiden dat klager zich heeft beklagd over de actieradius van het scooter. De Geschillencommissie vindt ook niet dat van verweerder had mogen verwacht dat zij uit dit verzoek van klager had moeten afleiden dat klager zich beklagt over de actieradius die (veel) te laag zou zijn. Daarbij valt uit daaropvolgende gespreksnotities tot de klacht van 22 mei 2023 niet af te leiden dat klager ten aanzien van de actieradius contact heeft opgenomen met verweerder. De Geschillencommissie acht de stelling van klager zeer onwaarschijnlijk dat verweerder geen notities zou hebben gemaakt van tussentijdse klachten over de actieradius, aangezien in de gespreksnotities veelvuldig meldingen zijn gemaakt over andere reparaties aan de scooter(en). De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat de klacht ten aanzien van de actieradius pas is ingediend op 22 mei 2023 en niet overeenkomstig artikel 4 van de bruikleenovereenkomst direct in 2015 toen de vermeende beperking van de actieradius werd geconstateerd. Daarbij heeft klager bovendien niet onderbouwd en/of aangetoond dat de actieradius van de scooters tussen 2015 en 2023 daadwerkelijk 12 kilometer waren en heeft ook niet onderbouwd en/of aannemelijk gemaakt dat klager dit voor 22 mei 2023 kenbaar heeft gemaakt. Wegens het gebrek aan onderbouwing en/of aannemelijk maken kan door de Commissie niet worden vastgesteld dat sprake zou zijn

van onrechtmatig handelen of misleidende handelspraktijken. De Geschillencommissie verklaart deze klachtonderdelen dan ook ongegrond.

- 3.4.8 Ten aanzien van de klacht dat verweerder klachten niet adequaat zou hebben opgepakt, constateert de Geschillencommissie dat op 22 mei 2023 door klager een klacht is ingediend, welke op 23 mei 2023 door verweerder is behandeld. Uit de overige stukken blijkt volgens de Geschillencommissie niet dat verweerder onzorgvuldig of niet adequaat op klachten of meldingen zou hebben gereageerd. Daarbij heeft klager niet kunnen onderbouwen en/of aannemelijk kunnen maken dat klachten of meldingen niet door verweerder zouden worden/zijn geregistreerd.

Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.4.9 Ten slotte gaat de Geschillencommissie in op het verzoek van klager om een schadevergoeding. Tijdens de hoorzitting is vastgesteld dat de gemeente, nadat verweerder de aanbesteding heeft “gewonnen” een overeenkomst heeft met verweerder voor de levering van onder andere scootmobielen. Op basis van deze overeenkomst ontvangt verweerder een bedrag van de gemeente voor het in bruikleen geven van in dit geval de scootmobiel aan klager. Ten aanzien van deze casus is vastgesteld dat klager een eigen bijdrage van € 19 per maand aan de gemeente betaalt. Een bedrag van € 110 wordt door de zorgverzekeraar van klager betaald aan de gemeente. De vergoeding die gemeente betaalt aan verweerder, is de vergoeding die wordt betaald op contractbasis.

- 3.4.10 Tijdens de hoorzitting en gelet op bovenstaande overwegingen, heeft klager niet haar vordering tot schadevergoeding van € 6.072 nader kunnen onderbouwen en/of aannemelijk kunnen maken. Weliswaar betaalt klager maandelijks met 19 euro een eigen bijdrage op grond van de WMO maar betaalt niet de overige 110 euro die immers wordt betaald door de zorgverzekering. Dus klager heeft zelf geen substantiële financiële schade geleden.

De Geschillencommissie is van oordeel dat klager onvoldoende heeft onderbouwd dat hij schade heeft geleden. Dit is mede gebaseerd op het niet kunnen onderbouwen dat eerder dan op 22 mei 2023 melding is gemaakt van de actieradius en dat klager ook niet heeft onderbouwd en/of aannemelijk kunnen maken dat de actieradius van de betreffende scootmobielen in de praktijk 12 kilometer was in plaats van de door verweerder aangegeven 35 km . De Geschillencommissie wijst de vordering van klager dan ook af.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ten aanzien van de misleidende handelspraktijken en voor zover hierdoor onrechtmatig gehandeld zou zijn, alsmede het niet adequaat reageren op klachten op grond van bovenstaande overwegingen ongegrond.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen inzake het beroep op artikel 7:17 BW (schending van het conformiteitsbeginsel) en artikel 6: 194 BW (onrechtmatig handelen), omdat deze artikelen niet van toepassing zijn op dit geschil.

De vordering van klager van € 6.072, nog los van het feit dat de berekening niet juist is, wordt door de Geschillencommissie eveneens afgewezen op grond van de hierboven geformuleerde overwegingen.

Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, 21 november 2023

23.07

1. GESCHIL

Op 18 oktober mei 2023 heeft mevrouw X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 januari 2024. Op verzoek van Y. is de zitting verplaatst naar 15 februari 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 18 januari 2024 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 22 juni 2023 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.2 Op 1 september 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager en de heer YA., rayonmanager van verweerder.
- 2.3 Op 19 september 2023 heeft verweerder gereageerd op de klacht van klager.
- 2.4 Op 18 oktober 2023 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

3.2.1 Klager geeft aan dat medio maart 2023 haar rolstoel is stukgegaan. De monteur die op 16 maart 2023 langskwam gaf aan welk onderdeel stuk was en deze besteld moest

- worden, maar niet op voorraad was. In afwachting daarvan kreeg klager op haar voorstel als noodoplossing een nieuwe rolstoel, die nog niet passend voor klager was, als tijdelijke vervangende stoel. Klager heeft hier vervolgens een half jaar in moeten zitten, met alle gevolgen van dien, omdat de reparatie om steeds weer een andere reden werd uitgesteld.
- 3.2.2 Klager stelt dat verweerder onterecht heeft gezegd dat het betreffende onderdeel niet meer leverbaar was, waardoor de reparatie was geannuleerd. Men heeft geen verklaring gegeven hoe dit misverstand heeft kunnen ontstaan. Vervolgens werd er door een andere medewerker onterecht gezegd dat het model van de oorspronkelijke rolstoel van klager niet meer onder contract in het systeem stond.
 - 3.2.3 Ondertussen werd er geprobeerd een nieuwe datum te plannen voor de reparatie, maar dat ging ook weer moeizaam. Klager kreeg bijvoorbeeld geen antwoord op een mail die ze op 10 juli 2023 aan verweerder heeft gestuurd. Volgens klager was er in het hele proces geen blijk van gepaste urgentie.
 - 3.2.4 Volgens klager was de heer YA. aanspreekpunt namens verweerder. Na meermaals contact bleek de heer YA. op vakantie. Klager vindt dat in dat geval de heer YA. lopende zaken had moeten overdragen, zeker als deze zo lang lopen en klager fysieke klachten erbij krijgt door het zitten op een niet passende stoel.
 - 3.2.5 Er was op 13 juli en 26 juli 2023 een reparatieafspraken gepland. De eerste afspraak ging niet door vanwege overmacht. De tweede afspraak wist de monteur niet wat het probleem was en kon de reparatie dan ook niet uitvoeren.
 - 3.2.6 Klager vindt dat niemand bij verweerder een vinger aan de pols houdt en proactief er voor zorgt dat problemen zo snel mogelijk worden opgelost zonder vertragingen.
 - 3.2.7 Klager heeft een klacht ingediend op 22 juni 2023 en heeft pas op 19 september 2023 een schriftelijke reactie van verweerder ontvangen.
 - 3.2.8 Klager merkt op dat bij verweerder klachtafhandeling en casemanagement door elkaar lopen.
 - 3.2.9 Toen klager op 12 juli 2023 sprak met de heer YA. heeft hij kennelijk de foute toezegging van een medewerker niet onderzocht inzake het niet leverbaar zijn van een benodigd onderdeel voor de rolstoel van klager.
 - 3.2.10 Klager vindt het zorgwekkend dat de heer YA. tijdens dit gesprek aangaf dat in de organisatie weinig blijk is van urgentie, er weinig inlevingsvermogen is en dat de organisatie te log was. Ook beaamde hij volgens klager dat de klachtafhandeling niet adequaat was.
 - 3.2.11 Klager constateert dat verweerder negen maanden na de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie heeft laten passeren, ondanks dat de Commissie in zijn uitspraak zou hebben aangegeven dat het vertrouwen in contact met klager moest worden hersteld.
 - 3.2.12 Ook bij de bespreking van oudere klachten bleek dat de heer YA. geen contact heeft gehad met de oorspronkelijke klachtenbehandelaar. Ook daar is volgens klager niet gekeken waarom bepaalde fouten zijn gemaakt. De heer YA. had de klachten wel gelezen en erkende in het algemeen de fouten, maar deze benadering en de afhandeling van de recentere klacht van klager scheidt weinig vertrouwen dat het voortaan goed zal gaan.

- 3.2.13 Klager vindt de reactie van verweerder van 19 september 2023 niet geruststellend. Verweerder geeft aan dat mensen zo snel mogelijk worden geholpen, maar volgens klager is dit niet zo. Klager is bij het ontbreken van een hulpmiddel niet een "best fit" hulpmiddel aangeboden.
- 3.2.14 Klager wenst de volgende oplossingen:
- een efficiënte en zorgvuldige planning van reparaties, met de juiste urgentie;
 - een zorgvuldige en tijdige klachtafhandeling, waarin ook wordt gekeken waarom iets mis gaat en er zorg voor wordt gedragen dat het niet weer mis gaat;
 - als er fouten blijken te zijn gemaakt deze met spoed te herstellen;
 - een casemanager voor reparaties, die proactief controleert en zorgt dat het echt en zo snel mogelijk wordt opgelost, zonder onnodige vertragingen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder betreurt dat klager opnieuw de behoefte voelt zich tot de Commissie te wenden over haar negatieve ervaringen met verweerder.
- 3.3.2 Verweerder licht toe dat het aantal uitstaande hulpmiddelen in de regio gestaag toeneemt, waarbij er in de regio 6 tot 7 monteurs beschikbaar zijn. De servicedesk opereert wel landelijk.
- 3.3.3 Hoewel verweerder de wens van klager begrijpt en richting haar wat dat betreft er ook grotendeels invulling aan is gegeven (volgens verweerder heeft klager een vast aanspreekpunt), kan niet van verweerder worden verlangd per gebruiker een aanspreekpunt aan te wijzen. In veel gevallen is verweerder ook nog afhankelijk van afstemming met haar contactpersonen bij de opdrachtgever (gemeenten) en/of de fabrikant, wat invloed heeft op de doorlooptijd.
- 3.3.4 Ongelukkigigwijs is een bij het dossier van klager betrokken medewerker, de heer YA., langdurig uitgevallen en zijn er zaken blijven liggen dan wel in het ongewisse geraakt. Kennelijk werden bepaalde zaken in de aanloop naar zijn uitval door de heer YA. al niet consequent opgevolgd. Hierop heeft verweerder helaas onvoldoende zicht gehad.
- 3.3.5 Het kan voorkomen dat geplande afspraken geen doorgang kunnen vinden omdat onverwachts voorrang moet worden gegeven aan spoedgevallen. Gezien de volle planning kan een nieuwe afspraak dan wel eens even op zich laten wachten. Zeker in vakantieperiodes, wanneer verweerder met een krappe bezetting kampt.
- 3.3.6 Verweerder heeft een plan van aanpak om komende zomer een betere bezetting te waarborgen. Verweerder onderkent dat klager op momenten van verkeerde informatie is voorzien en de initiële probleemstelling niet juist is geweest. Verweerder trekt dit zich aan en heeft hiernaar onderzoek gedaan.
- 3.3.7 Verweerder heeft geen aantoonbare redenen gevonden voor de onjuiste informatieverstrekking. Verweerder kan niet anders dan concluderen dat dit menselijke fouten zijn geweest. Een en ander is met de betreffende medewerkers besproken teneinde toekomstige fouten zoveel als mogelijk te voorkomen.
- 3.3.8 Wat betreft de reparatie, heeft verweerder de instructies van de fabrikant opgevolgd. Deze instructies bleken niet juist te zijn. De casus van klager vormt een leermoment en de monteurs hebben hierover nadere voorlichting voor toekomstige gevallen ontvangen.

Het feit dat klager bij vakantieverlof van de heer YA. niet naar een waarnemer is verwezen, berust helaas ook op een abuis.

- 3.3.9 De door de heer YA. gedane uitspraken over de organisatie van verweerder kan door verweerder niet worden geverifieerd. Verweerder weet niet wat hiervan waar is. Verweerder kan enkel te kennen geven met gebruik van casemanagement en notificaties van urgentie op de klantkaart erop toe te zien vertragingen terug te dringen. Voorts zijn binnen de klachtenafhandeling processen aangescherpt, zijn medewerkers voorzien van extra trainingen (opleiding tot verbeterspecialisten) en is een procedure opgesteld waarmee levering van juiste onderdelen wordt gewaarborgd. Aan klager is voorts aangeboden haar oude stoel als reservemiddel te behouden.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Bij de behandeling van dit geschil stelt de Geschillencommissie voorop dat klager zich eerder (medio 2022) tot de Geschillencommissie heeft gewend. Daarbij heeft de Geschillencommissie de klacht in behandeling genomen en heeft de klacht van klager daarbij gegrond verklaard. De Geschillencommissie vindt het opmerkelijk dat klager heeft gemeend zich wederom te moeten wenden tot de Geschillencommissie omdat - kort gezegd - zij geen verbetering ziet in de handelwijze van verweerder en klager daarbij aanvullende klachten heeft ingediend.
- 3.4.2 Naar aanleiding van de gedane uitspraak zou verweerder beterschap beloven en opvolging geven aan hetgeen de Commissie heeft geadviseerd. De Commissie constateert bij dit geschil dat de opvolging van het advies niet adequaat is geweest en daarbij zelfs andere klachten zijn ontstaan die voor klager tot problemen hebben geleid.
- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting en in het verweerschrift is in essentie de opvolging van de reparatieverzoeken, de mate van zorgvuldigheid van de communicatie en de wijze van klachtafhandeling door verweerder aan de orde gekomen. Door verweerder zijn weliswaar argumenten aangevoerd die verweerder niet te verwijten vallen, waaronder de langdurige uitval van – het voormalig aanspreekpunt van klager - de heer YA. (wegens ziekte), het personeelstekort en de vertraging in de levering van producten. Dit neemt echter niet weg dat dit verweerder niet ontslaat van de verantwoordelijkheid om hierop actie te ondernemen en de klachten te verhelpen die klager op dat moment ervaart. De manier waarop opvolging is gegeven aan de klachten van klager is ondermaats dan wel onzorgvuldig opgepakt. De klachten voorzien in onder meer de onzorgvuldige communicatie, het niet (altijd) tijdig oppakken van reparatieverzoeken en de onzorgvuldige klachtafhandeling. De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat het bij verweerder op deze onderdelen regelmatig is misgegaan, wat ook door verweerder in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting is erkend.
- 3.4.4 Daarbij vindt de Geschillencommissie dat het op de weg van verweerder had gelegen om, gelet op het aantal klachten van klager en hoe hiermee door verweerder is omgegaan, excuses aan te bieden aan klager. Dat is niet gebeurd.
- 3.4.5 Gelet op het bovenstaande is de Commissie daarom van oordeel niet anders te kunnen concluderen dan dat de klachten van klager gegrond zijn. Verweerder heeft onvoldoende verbetering getoond, specifiek in de wijze hoe met de klachten van klager is omgegaan.

Voorts is de Commissie van oordeel dat het deze specifieke situatie, alleszins redelijk is dat verweerder aan klager een schadevergoeding van € 1.000,-, betaalt, uiterlijk te voldoen binnen één maand na deze uitspraak.

- 3.4.6 Ten slotte constateert de commissie dat verweerder beterschap heeft beloofd en hier nog uitvoering aan gegeven dient te worden. De Geschillencommissie verwacht van verweerder dat zij binnen drie maanden na deze uitspraak de Geschillencommissie informeert over de wijze waarop de interne inrichting binnen de organisatie van verweerder is verbeterd.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond die toezien op de onzorgvuldige communicatie van verweerder, het niet tijdig reageren op reparatieverzoeken van verweerder en de onzorgvuldige klachtafhandeling door verweerder.

De Geschillencommissie veroordeelt verweerder tot een betaling van een schadevergoeding van € 1.000,- aan klager, te betalen binnen één maand na deze uitspraak.

Ten slotte verwacht de commissie van verweerder dat zij binnen drie maanden na deze uitspraak de Geschillencommissie informeert over de wijze waarop de interne inrichting binnen de organisatie van verweerder is verbeterd.

Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, 5 april 2024

1. GESCHIL

Op 1 december 2023 heeft mevrouw X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

De Geschillencommissie heeft verweerder gevraagd om een standpunt in te nemen inzake de klacht en de aansprakelijkstelling door klager en daarbij commentaar te leveren op de klacht. Verweerder heeft op 12 januari 2024 een reactie c.q. verweer ingediend.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 maart 2024. Op verzoek van klager is de zitting verplaatst naar 25 maart 2024.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 18 juni 2022 heeft klager melding bij verweerder gedaan over problemen met haar scootmobiel. Vervolgens heeft veelvuldig contact plaatsgevonden tussen klager en verweerder. Op 5 mei 2023 zou klager pas weer tevreden zijn met haar scootmobiel.
- 2.1 Op 11 augustus 2023 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.2 Op 3 november 2023 heeft verweerder schriftelijk op de klacht van klager gereageerd.
- 2.3 Op 7 november 2023 heeft klager schriftelijk hierop gereageerd en verweerder hierbij aansprakelijk gesteld. Op 8 november 2023 heeft verweerder schriftelijk gereageerd naar klager en daarbij de aansprakelijkheid afgewezen. Hierop heeft klager op 14 november 2023 gereageerd.
- 2.4 Op 1 december 2023 heeft verweerder excuses aangeboden dat de gegevens in het eerste interne onderzoek onvolledig waren. Verweerder kondigt aan de aansprakelijkstelling voor nader onderzoek voor te leggen aan haar verzekeraar.
- 2.5 Op 1 december 2023 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.
- 2.6 Op 13 december 2023 heeft de Geschillencommissie verweerder gevraagd om een standpunt in te nemen ten aanzien van de klacht van klager en de aansprakelijkheid inzake dit dossier.

2.7 Op 12 januari 2024 heeft verweerder een standpunt c.q. reactie toegezonden.

3. BEOORDELING GESCHIL

3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

3.2.1 Klager stelt dat er geen antwoord wordt gegeven op haar brieven en mails die zij de afgelopen maanden heeft gestuurd naar verweerder. De reacties die verweerder heeft gestuurd bevatten volgens klager bovendien onwaarheden.

3.2.2 Klager is sinds 2018 gebruiker van een scootmobiel via de WMO. Sinds oktober 2022 oktober heeft klager veel problemen ervaren met de scootmobiel en vooral de communicatie met verweerder.

3.2.3 Sinds 2022 hangt klager naar haar zeggen scheef in haar scootmobiel. Op 17 november 2022 heeft de monteur van verweerder aangegeven dat de scootmobiel van klager naar de werkplaats moest. Pas op 13 december 2022 is haar scootmobiel opgehaald. Na navragen in januari 2023 heeft klager op 3 februari 2023 haar scootmobiel teruggekregen. Klager vond haar scootmobiel niet naar wens omdat de klachten niet waren opgelost. Op 8 februari 2023 kwam bij klager een monteur langs, die aangaf op dat moment niks te kunnen doen en zou overleggen met de werkplaats. Vervolgens heeft klager meermaals na moeten bellen naar verweerder.

3.2.4 Op 18 april 2023 zou een adviseur bij klager op bezoek zijn geweest die constateerde dat door de stoelplaat de stoel van klager scheef hing. Voor de verdere communicatie van klager die daarop volgde heeft klager ervaren dat veel personen binnen verweerder verschillende dingen zeggen. Klager heeft de indruk dat verweerder van elkaar intern niet weet wat men doet.

3.2.5 Klager stelt verweerder aansprakelijk voor de lichamelijke en geestelijke schade die zij van oktober 2022 tot en met mei/juni 2023 heeft moeten lijden, als gevolg van haar verkeerde zithouding op de scootmobiel.

3.2.6 Klager wenst dat verweerder aansprakelijkheid erkent, tot een passend antwoord komt en tot compensatie overgaat.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

3.3.1 Naar aanleiding van de klacht heeft verweerder een intern onderzoek opgestart. Uit dit onderzoek bleek, dat er naar de mening van verweerder op een adequate en zorgvuldige manier is gehandeld inzake de reparatiemeldingen van de scootmobiel. Verweerder heeft steeds actief telefonisch of met huisbezoeken gereageerd op alle meldingen en heeft alle

- noodzakelijke reparaties uitgevoerd, zoals deze in protocollen zijn afgestemd met de gemeenten.
- 3.3.2 Verweerder hecht veel waarde aan de mening van klanten, maar is van mening dat zij adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld. Verweerder wijst ook de gestelde aansprakelijkheid af.
- 3.3.3 Klager geeft in een tijdlijn weer hoe zij is omgegaan met 8 (telefonische) meldingen van klager inzake haar scootmobiel tussen 18 juli 2022 en 17 mei 2023.
- 3.3.4 Terugkijkend op de reparatiehistorie stelt verweerder dat zij adequaat en zorgvuldig gehandeld heeft. Volgens verweerder is er door de serviceplanners en servicemonteurs met de gemelde reparaties adequaat en met zorg omgegaan, zoals het werk-/handboek voorschrijft in het contract met de gemeente, namelijk direct een afspraak bij melding reparatie, gevolgd door huisbezoek van een monteur.
- 3.3.5 Wanneer reparatie niet direct mogelijk is, en/of de scootmobiel moet worden opgehaald voor de werkplaats, werd er een leenscootmobiel ingezet zodat klager mobiel bleef. Om klager tegemoet te komen en te zorgen dat de situatie zoals deze was te doorbreken, is er door de adviseur gekozen om een andere, gelijkwaardige scootmobiel in te zetten. De scootmobiel die vervangen is, wordt momenteel door een andere klant gebruikt. Tot heden worden er volgens verweerder geen problemen ervaren door de andere klant.
- 3.3.6 Verweerder is van mening, dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen door de Geschillencommissie aangezien verweerder adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat de klacht van klager toeziet op de drie hoofdpunten:
- A. Klager stelt dat (het zitvlak van) haar scootmobiel scheef is, waardoor klager een verkeerde zithouding heeft aangenomen.
- B. Klager stelt dat de communicatie van de zijde van verweerder onzorgvuldig is en zij telkenmale verweerder moest aansporen om te reageren;
- C. Klager wenst een compensatie van verweerder van de door klager gestelde geleden schade door lichamelijke klachten als gevolg van een verkeerde zithouding in haar scootmobiel tussen oktober 2022 en mei 2023.
- 3.4.2 Ten aanzien van ad. A stelt de Geschillencommissie vast dat hierover een meningsverschil tussen partijen bestaat. Klager heeft aangegeven te ervaren dat het zitvlak van haar scootmobiel scheef staat, maar verweerder stelt dat het zitvlak technisch gezien in orde is. Daarbij geeft verweerder aan alles te hebben gedaan om de door klager ervaren problemen te verhelpen. Zo heeft verweerder een aantal reparaties aan (het zitvlak van) de scootmobiel van klager verricht, zo blijkt ook uit de door verweerder geschetste tijdlijn in het verweerschrift. Hoewel verweerder stelt dat zij dit heeft gedaan om klager tegemoet te komen, is de Geschillencommissie van oordeel dat, wanneer verweerder ervan overtuigd zou zijn dat de scootmobiel in orde was, er dan ook geen noodzaak zou moeten zijn om deze reparaties uit te voeren. Dit maakt volgens de Geschillencommissie dan toch aannemelijk dat er wel degelijk een mankement zou zijn geweest aan de scootmobiel. Daarbij wordt nota bene door verweerder in een schrijven

d.d. 12 januari 2024 bevestigd dat medio december 2022 de scooter van klager is opgehaald voor de werkplaats, waarbij zou zijn geconstateerd dat de stoelplaat van de scooter zowel links als rechts krom is.

- 3.4.3 Gelet op het bovenstaande heeft klager voldoende aannemelijk gemaakt dat de door klager ervaren klachten terecht waren. Dit wordt gestaafd door de door verweerder verrichte reparaties aan het scooter en de bevestiging van verweerder dat de stoelplaat van klager, zowel links als rechts, krom was. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4 Wat betreft ad. B heeft de Geschillencommissie uit de mailwisseling waarover zij beschikt geconstateerd dat klager meermaals met verweerder contact op moest nemen c.q. verweerder moest herinneren alvorens verweerder met een reactie zou komen. Daarbij zou op 14 november 2022 gebleken zijn dat een werknemer van verweerder met vakantie zou zijn, maar in deze periode er geen vervanger zou zijn die deze werknemer zou waarnemen. De Commissie leidt uit het bovenstaande af dat verweerder gebrekkig is geweest in het zorgvuldig communiceren met verweerder. Daarbij vindt de Geschillencommissie het een gemiste kans dat verweerder geen nazorggesprek met klager is aangegaan. De Geschillencommissie verklaart ook dit klachtonderdeel op basis van het bovenstaande gegrond.
- 3.4.5 Ten slotte heeft klager gevraagd om een schadevergoeding, omdat zij stelt dat zij schade heeft geleden. Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie aangegeven dat een (concrete) onderbouwing van de door klager gestelde schade, door bijvoorbeeld een deskundigenrapporten, ontbreekt. Indien klager een schadevergoeding wenst, dan kan zij een dergelijk verzoek ook indienen bij de burgerlijke rechter en daarbij de schade te onderbouwen, door gebruik te maken van bijvoorbeeld (deskundigen)rapporten. De Geschillencommissie zal zich ad. C van de klacht onthouden van een uitspraak, wegens het gebrek aan onderbouwing van de door klager gestelde geleden materiële en immateriële schade.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ad. A en B gegrond zover deze toezien op de aannemelijkheid dat de rolstoel van klager aan reparaties onderhevig was en de onzorgvuldige communicatie van verweerder.

De Geschillencommissie zal zich onthouden van een uitspraak ad. C omtrent de geclaimde schadevergoeding, omdat een onderbouwing van de gestelde geleden materiële en immateriële schade ontbreekt