

# **JAARVERSLAG 2022**



**Geschillencommissie StAr**

## **GESCHILLENCOMMISSIE StAr**

## **INHOUDSOPGAVE**

1. Inleiding .....	3
2. Geschillencommissie StAr .....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten .....	4
3.1 Ontvangen klachten in 2022 .....	4
3.2 Afhandeling klachten 2022 .....	5
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5
 BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2022 .....	 8

## 1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2022 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 2022 weer.

## 2. GESCHILLENCOMMISSIE STAR

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Audicienregister in 2019 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies. De Geschillencommissie behandelt klachten over zorgverleners die bij StAr zijn geregistreerd, of niet is bij StAr zijn geregistreerd maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen

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

De Geschillencommissie bestaat uit één voorzitter en vier leden (waaronder één plaatsvervangend voorzitter).

De samenstelling van de Commissie in 2022 is als volgt:

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

In 2022 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

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

### 3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een zorgverlener die bij StAr is geregistreerd, of niet is bij StAr is geregistreerd maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.

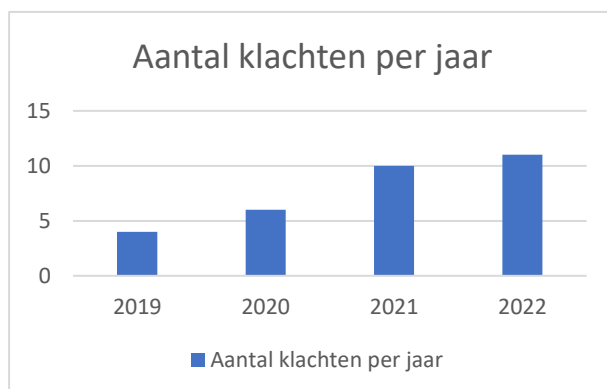
Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een zorgverlener heeft genomen ten aanzien van een bij de zorgverlener ingediende klacht.

#### 3.1 Ontvangen klachten in 2022

De Geschillencommissie heeft in 2022 elf klachten ontvangen. Deze klachten zijn als volgt afgewikkeld:

- **Twee** klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- **Eén** ontvangen klacht is na een onderlinge schikking ingetrokken door de klagende partij, nadat deze door de Geschillencommissie ontvankelijk is verklaard;
- Bij **twee** van de ontvangen klachten zijn de indiener van de klacht en de betreffende zorgverlener tegen wie de klacht zich richtte gezamenlijk tot een oplossing gekomen;
- Bij **vijf** ontvangen klachten is klager terugverwezen naar de zorgverlener, omdat uit de stukken niet bleek dat de interne klachtenprocedure bij de zorgverlener was doorlopen. Een voorwaarde voor het in behandeling nemen van de klacht is namelijk dat de interne klachtenprocedure van de zorgverlener moet zijn doorlopen. Uiteindelijk is er niets meer van de klagende partij vernomen.
- Bij **één** ontvangen klachten is het dossier gesloten omdat de audicien waartegen de klacht zich richt niet StAr-geregistreerd is.

In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Sinds 2019 is er een stijging waarneembaar in het aantal ingediende klachten.



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

### 3.2 Afhandeling klachten 2022

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2022 ingediende elf klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- Zijn er twee gedeeltelijk gegrond verklaard;
- Is er één ingetrokken (na een schikking voorafgaand een hoorzitting);
- Zijn twee klachten onderling is opgelost;
- Zijn zes klachten niet in behandeling genomen.



Afbeelding 2: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Geschillencommissie

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

## 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Van de in 2022 ingediende elf klachten zijn er drie door de Geschillencommissie in behandeling genomen, waarvan er één uiteindelijk door de klagende partij is ingetrokken. De reden hiervoor is dat partijen voorafgaand de hoorzitting inzake het dossier tot een schikking zijn gekomen.

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

- onjuiste informatievoorziening bij de verkoop van een hoortoestel;
- communicatie omtrent het sluiten van een filiaal;
- ontevredenheid over de hoogte van de nota van een hoortoestel;
- onjuist verkoopadvies;
- te laat van inzicht veranderd omtrent een geadviseerd hoortoestel;
- ontevredenheid over de tijdigheid en/of wijze van klachtafhandeling;
- klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd;
- het niet dan wel niet tijdig verhelpen van de gebreken aan een hoortoestel;
- de zorgverlener weigert tot restitutie van het hoortoestel over te gaan;

De Geschillencommissie merkt op dat een veel voorkomende klacht betrekking heeft op de nota van een hoortoestel, waarbij informatievoorziening over de (totstandkoming van) de nota een rol speelt. In dat verband verdient het, net als voorgaande jaren, de aanbeveling dat de zorgverleners haar cliënten duidelijk informeren over de dienstverlening, aangeboden producten en bijbehorende kosten. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat een goede communicatie en informatievoorziening kan bijdragen aan het voorkomen van geschillen.

Hoewel sinds 2019 het klachtenaantal jaarlijks toeneemt, is het opvallend dat het klachtenaantal dat bij de Geschillencommissie is ingediend nog steeds relatief laag is. Het relatief laag aantal ingediende klachten is afhankelijk van meerdere factoren. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij de betrokken zorgverleners zijn of dat de klachtenprocedure van zorgverleners goed functioneert, waardoor er weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op dat, wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium zorgvuldig en adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen. De Geschillencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling van de dienstverleners. Geadviseerd wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

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

De commissie heeft overigens de indruk dat niet bij alle zorgverleners de kenbaarheid van de interne klachtenprocedure en de wijze van afhandeling daarvan goed op orde is. De commissie

beveelt aan dat zorgverleners, zo nodig, daar extra aandacht aan besteden en ervoor zorg dragen dat hun medewerkers, indien klanten telefonisch contact zoekt, hen daarover goed kunnen voorlichten

Net als voorgaande jaren acht de Geschillencommissie het zeer wenselijk dat zorgverleners die lid zijn van StAr om bij de afhandeling van klachten aan te geven dat, wanneer een consument zich niet met het besluit van de zorgverlener kan verenigen, de mogelijkheid openstaat om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie StAr. Het is noodzakelijk voor de kenbaarheid van de Geschillencommissie ten goede wanneer dat een verwijzing naar de Geschillencommissie wordt gegeven op de website van de leden van StAr.

Verder is het opvallend dat van de elf ingediende klachten er uiteindelijk drie klachten zijn waarbij partijen tot een onderlinge oplossing zijn gekomen. Het doet de commissie deugd dat partijen tot een onderlinge oplossing kunnen komen, omdat partijen in dat geval zelf invloed hebben gehad bij de oplossing (en daarmee dus tevreden zijn) en zij het geschil niet hoeven te laten beslechten door een externe partij (de Commissie). Wel is het zo dat deze onderlinge oplossing pas tot stand komt nadat de Geschillencommissie StAr hiervoor is benaderd. Dit kan komen doordat een audicien te snel een klacht naast zich neer heeft gelegd, zonder eerst uitvoerig te bekijken of partijen tot een onderlinge oplossing te komen. De Geschillencommissie herhaalt haar advies dat wanneer klachten in een vroegtijdig stadium zorgvuldig worden behandeld, dit in de praktijk kan leiden tot minder geschillen.

Ten slotte vindt de Geschillencommissie het noemenswaardig dat – sinds de oprichting van de Geschillencommissie – het de eerste keer was dat de Commissie bij een uitspraak heeft besloten de Beoordelingscommissie van de StAr te verzoeken om bij een audicien een breder onderzoek in te stellen naar de bedrijfspraktijk. De aanleiding hiervoor is dat de Commissie de indruk had dat de geconstateerde gebreken bij de audicien een structureel karakter hebben.

## **BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2022**



## **Advies 22.06**

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

### **GESCHIL**

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De klacht heeft betrekking op de (na)zorg van verweerder na het aanmeten van Lyric hoortoestellen bij klager. Klager wenst het complete geldbedrag van € 3.290,56 terug te ontvangen van verweerder, te weten de kosten van het hoortoestel.

Naar aanleiding van de klacht heeft verweerder op 17 juli 2022 een verweerschrift ingediend. Aanvankelijk stond op 12 september 2022 een hoorzitting gepland. Door persoonlijke omstandigheden van verweerder is het voor verweerder niet mogelijk geweest om aan de hoorzitting deel te nemen en was het destijds voorlopig niet bekend wanneer deelname aan een hoorzitting mogelijk zou zijn. Naar aanleiding hiervan heeft de Geschillencommissie besloten dat de hoorzitting niet zal plaatsvinden, maar de Geschillencommissie uitspraak zal doen op basis van de bij haar schriftelijk bekende stukken. Op 26 augustus 2022 heeft klager op verzoek van de Geschillencommissie schriftelijk gereageerd op het verweerschrift van klager. Na het bespreken van de stukken door de Geschillencommissie heeft de Geschillencommissie, ter verduidelijking van het dossier, verweerder gevraagd om rapporten c.q. stukken toe te zenden van de consulten c.q. gesprekken die met mevrouw XX. sinds 2021 hebben plaatsgevonden. Op 5 oktober 2022 heeft verweerder de gevraagde stukken naar de Geschillencommissie toegezonden.

### **BEOORDELING**

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

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

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

Klager is op 14 juli 2021 met verweerder een overeenkomst aangegaan voor de aanschaf van Lyric hoortoestellen (hierna: Lyrics). De eerste fittingsdatum van het toestel was op 10 juni 2021. Klager merkte na verloop van tijd dat de Lyrics voor haar niet het juiste toestel waren en is hierover in contact getreden met verweerder. Verweerder heeft hierop aanpassingen verricht bij

klager, gelet op de klachten die klager heeft ervaren. Voor klager zijn uiteindelijk de problemen met de Lyrics niet verholpen.

Klager heeft op 23 november 2021 een rapport van een KNO-arts ontvangen en stelt deze te hebben overhandigd aan verweerder. Dit is door verweerder niet in het verweerschrift weersproken. De Geschillencommissie acht het dan ook aannemelijk dat klager het rapport aan verweerder heeft overhandigd. Uiteindelijk is het gebruik van de Lyrics door verweerder op 24 november 2021 stopgezet. Overigens is uit het dossier gebleken dat het rapport van de KNO-arts verloren zou zijn gegaan. Ter onderbouwing van het dossier heeft klager, op verzoek van de Geschillencommissie, een kopie van het rapport bij de KNO-arts opgevraagd en deze na ontvangst toegezonden. Volgens klager zou uit het rapport van de KNO-arts blijken dat de Lyric niet het geschikte toestel zou zijn voor klager.

Medio december 2021 is het contract per 24 november 2021 tussen partijen ontbonden.

Verweerder heeft het aanschafbedrag van de Lyrics, te weten € 3.290,56, naar rato gecompenseerd aan klager, waarbij klager alleen heeft betaald voor het aantal maanden dat klager de Lyrics in gebruik heeft gehad. Klager wenst echter het gehele bedrag te ontvangen omdat klager stelt dat verweerder een onjuist advies heeft gegeven over de Lyrics, wat volgens klager wordt ondersteund door het rapport van de KNO-arts. Klager stelt dat verweerder te lang is doorgegaan met het aanpassen van de Lyrics bij klager, terwijl volgens klager eerder duidelijk was dat de Lyrics niet voor klager geschikt waren.

### **Beoordeling verzoeken en vorderingen van klager**

De Geschillencommissie is van oordeel dat, gelet op de klachten die klager met haar gehoor heeft ervaren, het geen onlogische keuze is geweest om aanpassingen met de Lyrics te proberen. Uiteindelijk is gebleken dat het beoogde doel met de Lyrics niet is gehaald. Om te kunnen beoordelen in hoeverre verweerder hierin onzorgvuldig heeft gehandeld, heeft de Geschillencommissie verweerder gevraagd om rapporten c.q. stukken toe te zenden van de consulten c.q. gesprekken die met klager sinds 2021 hebben plaatsgevonden.

Uit de toegezonden stukken is gebleken dat na 14 juli 2021, de datum van het contract, er meermaals contactmomenten zijn geweest tussen klager en verweerder, waaronder op 30 juli 2021, 7 september 2021, 13 en 28 oktober 2021 en 11 november 2021. Bij deze contactmomenten hebben ook aanpassingen en controles plaatsgevonden. Hieruit concludeert de Geschillencommissie dat verweerder eerder had kunnen constateren dat de Lyrics niet geschikt voor klager waren.

De Geschillencommissie is van oordeel dat de keuze voor de Lyrics niet ondenkbaar en daarmee ook verdedigbaar was. De klacht dat verweerder van begin af aan de verkeerde keuze heeft gemaakt voor de Lyrics acht de Geschillencommissie dan ook ongegrond. Echter is, mede uit de contactmomenten tussen klager en verweerder na 14 juli 2021, gebleken dat verweerder eerder had kunnen besluiten om het gebruik van de Lyrics stop te zetten. Uit de stukken is dan ook aannemelijk gebleken dat klager meermaals zich heeft kunnen uiten bij verweerder dat de Lyrics niet de geschikte toestellen voor klager waren. Aangezien het besluit door verweerder pas op 24

november 2021 door verweerder is genomen, terwijl dit besluit eerder genomen had kunnen worden, concludeert de Geschillencommissie dat verweerder hierin zorgvuldiger had kunnen handelen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond. Klager heeft in haar klacht verzocht om een volledige restitutie van € 3.290,56 te ontvangen, te weten het volledige aanschafbedrag van de Lyrics. Op het moment dat de overeenkomst tussen partijen is ontbonden, heeft verweerder het bedrag gerestitueerd voor de resterende maanden van het contract nadat het gebruik van de Lyrics is stopgezet. De Geschillencommissie stelt vast dat de overeenkomst kan worden ontbonden conform artikel 5.1.3 van de betreffende overeenkomst, aangezien het contract is ontbonden om medische redenen. Uit dit artikel blijkt tevens dat een proportioneel deel van het reeds betaalde bedrag zal worden geretourneerd aan de klant. Uit het dossier is gebleken dat een proportioneel deel van het betaalde bedrag aan klager is geretourneerd. Aangezien partijen deze contractuele afspraak hebben gemaakt en tevens uit het dossier is gebleken dat verweerder zich meewerkend heeft opgesteld om de Lyric hoortoestellen aan te passen en daarmee heeft getracht nazorg te leveren, ziet de Geschillencommissie geen reden om het volledige bedrag aan klager te restitueren. De Geschillencommissie wijst dan ook de vordering van klager af. Ten slotte beklagt klager zich over de bejegening door verweerder. De Geschillencommissie constateert dat niet objectief uit de stukken valt vast te stellen dat klager onheus is bejegend door verweerder. Daarbij kan de Geschillencommissie niet objectief vaststellen wat tijdens de gesprekken c.q. contacten tussen klager en verweerder heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie zal zich dan ook onthouden van een uitspraak omtrent dit klachtonderdeel.

#### **ADVIES**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond dat verweerder van begin af aan de verkeerde keuze zou hebben gemaakt om Lyrics bij klager aan te meten. De Geschillencommissie acht de klacht gegrond dat verweerder eerder het gebruik van de Lyrics had kunnen stopzetten, gelet op het aantal contactmomenten die klager en verweerder hebben gehad. De Geschillencommissie doet geen uitspraak over de klacht inzake de bejegening door verweerder. Ten slotte wijst de Geschillencommissie de vordering af inzake de volledige restitutie van de Lyric hoortoestellen.

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

## **Advies 22.09**

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

### **GESCHIL**

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De klacht heeft betrekking op de communicatie van verweerder omtrent en na het sluiten van het filiaal van Y. in zijn woonplaats waar hij kwam voor nazorg. Klager wenst een maximale schadevergoeding conform het reglement van de Geschillencommissie. Daarbij wenst klager dat het servicecontract naar een andere audicien in zijn woonplaats wordt overgedragen. Ten slotte wenst klager dat verweerder haar systemen beter op orde krijgt en dat de klachtenprocedure bij verweerder beter kenbaar gemaakt wordt.

### **BEOORDELING**

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

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

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

Bij de beoordeling door de Geschillencommissie stelt zij allereerst de wijze van communicatie door verweerder aan de orde. Klager heeft immers aangegeven dat zijn klacht niet zozeer het sluiten van de winkel als zodanig betreft maar vooral de communicatie daarover. Uit het dossier en tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager op 21 juli 2022 contact heeft gezocht met verweerder inzake de sluiting van een filiaal van Y. Klager heeft vervolgens meermaals getracht contact te zoeken met verweerder omdat hij geen inhoudelijke reactie op zijn berichten had ontvangen. Op 7 september 2022 heeft hij contact gehad met een regiomanager van verweerder. Omdat er daarna niets gebeurde heeft hij op 29 september 2022 opnieuw contact opgenomen. Dat resulteerde erin dat hem werd aangeboden zijn hoorapparaat in een filiaal van verweerder te Q. – op ongeveer 10 km van zijn woning- te laten nakijken. Klager wenste hier alleen op in te gaan als verweerder zijn reiskosten zou vergoeden; verweerder heeft dit geweigerd.

Nadat klager zich tot de Geschillencommissie had gewend, heeft de Geschillencommissie verweerder verzocht om binnen twee weken contact met klager op te nemen. Nadat een

inhoudelijke reactie is uitbleven heeft de Geschillencommissie besloten om de klacht in behandeling te nemen. De Geschillencommissie heeft verweerder gevraagd om uiterlijk 20 januari 2023 een verweerschrift in te dienen. Na een rappel op 25 januari 2023 heeft de Geschillencommissie op 27 januari 2023 een verweerschrift ontvangen. De hoorzitting zou eigenlijk op dinsdag 31 januari 2023 plaatsvinden, doordat Y. haar verweerschrift te laat heeft aangeleverd is deze uitgesteld. De hoorzitting heeft uiteindelijk plaatsgevonden op 6 februari 2023.

In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting is door verweerder beaamd dat zaken niet goed bij verweerder zijn verlopen, waarbij excuses worden aangeboden voor de gang van zaken en de communicatie vanuit verweerder. Verweerder heeft toegelicht dat door organisatorische veranderingen (waaronder een verhuizing) en personeelwisselingen de klachtafhandeling door verweerder gedurende een bepaalde periode niet representatief is geweest en dat de klachtenprocedure opnieuw wordt geëvalueerd. Volgens de Geschillencommissie neemt dit niet weg dat de communicatie omtrent de klachtafhandeling van klager in deze periode onder de maat is geweest. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Wat betreft de klacht van klager dat hij niet per mail is geïnformeerd door verweerder over de sluiting van het betreffende filiaal merkt de commissie het volgende op. Klager heeft bij verweerder aangegeven dat hij enkel per e-mail wenst te worden benaderd. Verweerder heeft hierop aangegeven dat de communicatie over de sluiting van een filiaal destijds per post zou zijn gegaan overeenkomstig haar interne procedure. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat in het geval van een eventuele volgende sluiting van filialen klanten de keuze hebben om per mail, post of telefonisch benaderd te worden. De Geschillencommissie is van oordeel dat destijds het verzoek van klager had moeten worden gehonoreerd. Het argument van verweerder dat klager per post is benaderd omdat zij werkt conform de AVG acht de commissie alleen al daarom onvoldoende omdat verweerder klanten inmiddels de keuze wil geven van informatie per mail of anderszins; niet valt in te zien waarom dat nu niet en destijds wel in strijd met de AVG zou zijn. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van de klacht van klager dat de dossieroverdracht van verweerder niet correct heeft plaatsgevonden, kwam tijdens de hoorzitting ter sprake dat de klantenservice van verweerder destijds extern is uitbested. Verweerder heeft toegegeven dat de procedure bij de klantenservice niet goed functioneerde, omdat hetgeen de klantenservice niet kon oplossen, niet bij de juiste persoon terecht kwam. Daarbij heeft verweerder aangegeven nog een nieuwe procedure te zullen opzetten omtrent het opvragen van een klantendossier. De Geschillencommissie constateert dat verweerder haar procedure omtrent het opvragen van een dossier kennelijk niet op orde heeft. De Commissie concludeert dat de handelwijze van verweerder omtrent de overdracht van een klantendossier dermate gebrekkig is geweest dat ook dit klachtonderdeel gegrond moet worden verklaard. Volledigheidshalve merkt de

Geschillencommissie op dat zij niet kan vaststellen in hoeverre het volledige dossier aan klager is aangeleverd en doet de aanbeveling aan verweerder om dit met klager (nogmaals) te bespreken.

Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat de klachtenprocedure van verweerder niet dan wel onvoldoende op haar website is te vinden. Klager heeft hier in zijn klacht en tijdens de hoorzitting ook op geattendeerd. De Geschillencommissie doet nadrukkelijk de aanbeveling aan verweerder om de klachtenprocedure beter op haar website vindbaar te maken en het daarbij voor klanten mogelijk te maken om op eenvoudige wijze een klacht in te dienen.

Aangezien de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting van verweerder heeft vernomen dat (sommige) evaluaties en het opzetten van procedures nog moeten plaatsvinden, concludeert de Geschillencommissie dat nog niet alle processen op orde zijn bij verweerder. De Commissie heeft daarbij de indruk dat de eerder geconstateerde gebreken, deels, een structureel karakter hebben. Om deze reden zal de Geschillencommissie – conform artikel 10 sub d van het Reglement Geschillencommissie Star - de Beoordelingscommissie van StAr verzoeken om op dit punt een breder onderzoek in te stellen naar de bedrijfspraktijk van verweerder.

#### **Beoordeling verzoeken en vorderingen van klager**

Klager heeft in zijn oorspronkelijke klacht gesteld dat zijn gehoorapparaten roest vertonen en klager een nader onderzoek wenst van zijn gehoorapparaten. Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat zijn gehoorapparaten geen roest vertoonden, maar er sprake is van oorsmeer. Klager heeft aangegeven dat dit al voor hem is bevestigd door een andere audicien. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel van ook ongegrond.

Klager heeft verzocht om overdracht van het servicecontract naar een andere audicien die hij inmiddels heeft benaderd. Voor zover klager doelt op een contractuele overdracht merkt de Geschillencommissie op dat zij geen bevoegdheid heeft in de relatie tussen verweerder en die andere audicien, al was het maar omdat die andere audicien geen partij is in dit geschil. Voor zover klager doelt op de eventueel door hem te dragen kosten van verdere nazorg, zijn die verdisconteerd in de compensatie die hierna aan de orde komt.

Klager heeft om toekenning van een schadevergoeding verzocht, te weten de maximaal toe te kennen schadevergoeding van € 25.000, conform de bevoegdheden van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie constateert allereerst, dat klager geen vervolklachten heeft geuit over de werking van zijn hoorapparaten als zodanig. Tevens constateert de commissie dat klager is overgestapt naar een andere audicien; naar de commissie aanneemt kennelijk gevestigd binnen een voor hem acceptabele reisafstand. In verband daarmee is klager niet heen en weer gaan reizen naar het filiaal van verweerder in Q. In de eigenlijke zorg voor de gehoorproblemen van klager is derhalve voorzien. Wel kan voor hem sprake zijn van kosten verbonden aan de overname van de nazorg.

Voor zover klager met zijn verzoek om schadevergoeding, los van de beperkte materiele schade, genoegdoening wenst voor de onzorgvuldige communicatie en het sluiten van de winkel van verweerder in zijn woonplaats, merkt de commissie het volgende op. In aanmerking moet worden genomen dat deze genoegdoening al deels gelegen is in het (gedeeltelijk) gegrond verklaren van zijn klacht als hiervoor aangegeven en het doorgeleiden van de geconstateerde gebreken naar de Beoordelingscommissie van de StAr. Gelet op de onderhavige, specifieke situatie is de Geschillencommissie van oordeel dat alleen een gegrondverklaring van de klachten met daarbij een melding bij de Beoordelingscommissie StAr niet volstaat, maar tevens dat een beperkte compensatie afdoende is. De Geschillencommissie zal deze – forfaitair- vaststellen op € 300,-. De commissie verzoekt verweerder om binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan klager een financiële compensatie aan te bieden van € 300,-.

#### **ADVIES**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond wat betreft de communicatie van verweerder, het niet informeren conform de wens van klager over de sluiting van het betreffende filiaal en de handelwijze van verweerder omtrent de overdracht van het klantdossier van klager. De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond wat betreft de vermeende roestvorming van het hoortoestel van klager. Daarbij doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om haar klachtenprocedure op haar website beter kenbaar te maken en om met klager te bespreken in hoeverre zijn gevraagde dossier is aangeleverd. Daarbij verzoekt de Commissie verweerder om binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan klager een financiële compensatie aan te bieden van € 300,-.