

UITSpraak GESCHILLENINSTANTIE Stichting Klachtenregeling.nl

Geschilnummer: 2020.01

Betreft : geschil m.b.t. levering podotherapeutische voetzolen

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klager'

tegen

B, hierna te noemen 'Beklaagde'

De Geschillencommissie heeft op 3 september 2020 het door Klager ingevulde Klachtenformulier ontvangen.

1. ONTVANKELIJKHEID

Beklaagde is aangesloten bij de Geschillenregeling van Stichting Klachtenregeling.nl via Solopartners en heeft diensten geleverd aan Klager. Klager:

- heeft eerder over haar klacht met de klachtenfunctionaris contact gehad;
- is van mening dat deze niet naar tevredenheid afgerond is;
- heeft haar klacht tijdig ingediend: binnen 5 jaar na de geclaimde schade (artikel 1. Regeling).

De geschillencommissie heeft daarop vastgesteld dat de zaak ontvankelijk is, Klager heeft het griffierecht betaald en de Commissie heeft de Klacht in behandeling genomen.

2. PROCEDUREEL

Op 5 augustus 2020 heeft Klager haar geschil aan de Commissie voorgelegd en op 3 september 2020 het Klachtenformulier met toelichting en foto's toegezonden. Vervolgens heeft de Commissie op 11 september 2020 de Klacht aan Beklaagde toegezonden met het verzoek om een reactie en op dezelfde datum aan Partijen de vraag voorgelegd of zij, op grond van artikel 17 lid 2 van het Reglement, akkoord zouden gaan met een enkelvoudige afhandeling van de zaak. Op 14 september 2020 heeft Beklaagde een reactie ingezonden. Partijen zijn akkoord gegaan met een enkelvoudige afhandeling van de zaak.

Op 20 november 2020 is er op verzoek van de Commissie bij een andere podotherapeut om een second opinion gevraagd waarbij alleen Klager is verschenen. Beklaagde bleek achteraf naar verkeerde adres te zijn afgereisd. Vanwege de Covid-19 maatregelen heeft er (pas) op 25 februari 2021 een zitting plaatsgevonden. Klager is daarbij in persoon verschenen, Beklaagde heeft via video-verbinding deelgenomen.

3. INHOUD DOSSIER

De Uitspraak van de Commissie is gebaseerd op:

- het mailverkeer tussen Partijen, de periode 20 januari – 13 juli 2020;
- de klacht van 13 juli 2020 van Klager;
- de brief van 4 augustus 2020 van de Klachtenfunctionaris;
- het klachtenformulier met toelichting en foto's van 3 september 2020;
- het verweer van Beklaagde van 14 september 2020;
- de bevindingen van de second opinion naar aanleiding van bespreking 20 november 2020;

- hetgeen tijdens de mondelinge behandeling van de zaak naar voren is gebracht door Partijen.

4. ONDERWERP VAN HET GESCHIL

Het geschil ziet op ontevredenheid van Klager over de geleverde steunzolen door Beklaagde.

5. VOORGESCHIEDENIS

Op 11 januari 2020 heeft Klager bij Beklaagde een formulier ingediend en daarmee haar problemen / klachten kenbaar gemaakt die voor haar reden waren om bij Beklaagde om steunzolen te vragen. Uit het aan de Commissie ter beschikking gestelde dossier komt in dit verband onder meer naar voor dat haar behandelaars – orthopeed en neuroloog – voor aan aantal van haar klachten geen verklaring kunnen vinden.

Op 20 januari 2020 zijn er op verzoek van Klager door Beklaagde steunzolen aangemeten. Op 3 februari 2020 heeft Klager van Beklaagde steunzolen ontvangen. In de zolen was op nadrukkelijk verzoek van Klager een teengrip geplaatst, in plaats van losse ortheses geleverd zoals Beklaagde voorgesteld had.

Op 11 maart 2020 heeft Klager bij een controleconsult aangegeven dat:

- de zolen te smal waren;
- de teengrip niet goed zat; en
- zij liever een leren afwerking van de zool wilde.

Beklaagde heeft de zolen opnieuw aangemeten waarbij de teengrip verplaatst was. Klager ontving deze zolen op 20 maart 2020, welke zij op 22 maart 2020 geretourneerd heeft met de mededeling dat alle eerder door haar genoemde klachten niet waren verholpen.

Op 26 juni 2020 hebben Partijen samen een nieuwe mal uitgezocht, die volgens Klager breed genoeg was. Op 8 juli 2020 zijn deze zolen op kosten van Beklaagde geleverd, maar de teengrip zat volgens Klager wederom niet op de juiste plek en de zolen waren niet afgedekt met leer. Klager vordert haar geld terug. Beklaagde wees dit af, ze was, kort gezegd, van mening genoeg gedaan te hebben.

Voordat Klager zich tot naar de Geschillencommissie heeft gewend heeft zij de klachtenfunctionaris van stichting LOOP benaderd. Na partijen gehoord te hebben heeft deze, in haar bericht van 4 augustus 2020 aan Partijen laten weten dat:

- over de geleverde zolen Beklaagde vooraf met collega's contact gehad heeft;
- met name over de plaatsing van de teengrip op de (nieuwe) zolen;
- deze collega's aangegeven hadden dit zelf niet anders te hebben gedaan;
- Beklaagde op eigen kosten de nieuwe zolen met teengrip geleverd heeft;
- Klager desalniettemin ontevreden is en een goed resultaat wenst;
- Beklaagde echter een inspanningsverplichting heeft, waaraan ze voldaan heeft; en
- haar bemiddelingspoging hiermee eindigt.

6. HET GESCHIL

Hoewel er door Partijen over de onderlinge communicatie niet geheel eensluidende verklaringen gegeven zijn, spitst het geschil waarover de Commissie een oordeel moet geven zich toe op twee punten, te weten:

- 1) de plek waar de grip op de zolen zit en de geschiktheid van de zolen voor de schoenen van Klager;
- 2) het gebruikte materiaal, wat volgens de Klager bij de tweede zolen van leer of beleerd had moeten zijn.

Klager verzoekt daarom de Beklaagde te veroordelen tot betaling van de door haar gemaakte kosten, zijnde € 250 voor de zolen en € 83 griffierecht voor de behandeling van de zaak door de Commissie. De Commissie zal zich in het navolgende beperken tot bespreking van de overgebleven geschilpunten en in vervolg hierop tevens een uitspraak doen over de kosten.

7. KLACHT EN VERWEER

Punt 1: de plek waar de grip op de zolen zit, de pasvorm en geschiktheid voor de schoenen van Klager.

Klager stelt enerzijds dat de plek op het moment dat ze geen schoenen aan heeft wel goed op de laatst geleverde zolen staat, maar voegt daar aan toe dat ze dan achterover moet staan, de zolen in de schoenen niet goed zitten en Beklaagde wisselende uitspraken over de geschiktheid van haar schoenen gedaan heeft. Met het dragen van ortheses heeft ze slechte ervaringen, die zouden snel kapot gaan.

Beklaagde bevestigt dat Klager niet tevreden was over het eerste paar zolen en zij uiteindelijk op haar kosten nieuwe zolen gemaakt heeft in verband waarmee zij eerst een dynamische en statische blauwdruk gemaakt heeft. Op nadrukkelijk verzoek van Klager hier ook weer een teengrip in geplaatst, hoewel haar (professionele) advies was om ortheses te plaatsen. Vervolgens zijn de zolen geleverd en toen Klager nog steeds niet tevreden was heeft zij aangegeven niets meer voor haar te kunnen en zullen doen, omdat de pasvorm volgens haar wel in orde was en de (niet juiste) keuze van schoenen aan de blijvende klachten debet kunnen zijn.

Partijen verschillen van mening over het moment waarop Beklaagde aan Klager uitspraken gedaan zou hebben over de al dan niet geschiktheid van bepaalde schoenen (merk en/of sandalen) voor zolen. Zij verschillen niet van mening over het feit dat dit verschil ter zake kan doen.

Punt 2: de zolen zijn niet van leer.

Klager bevestigt dat zij aanvankelijk geen leren zolen besteld had, maar toen ze wist dat dit kon ze dit alsnog zou willen en Beklaagde dit ook toegezegd had. Beklaagde zou dit bij het vermaken van het eerste paar zolen ook regelen maar bij het tweede paar is dit in elk geval niet gebeurd. Zij heeft tijdens de second opinion en hoorzitting aangegeven dat dit haar nadrukkelijke voorkeur had.

Beklaagde heeft zich hier niet over uitgelaten anders dan dat dit in de communicatie met Klager later pas als mogelijkheid besproken is, maar voor de pasvorm geen verschil maakt. Wel stelt Beklaagde dat zij in het eerste paar zolen later leren dekjes aangebracht heeft, maar Klager overlegt foto's waarop dit niet te zien is. De datum van deze foto's is niet bekend.

8. SECOND OPINION

Uit de second opinion, door een podotherapeut, is naar voren gekomen dat:

- De zolen op correcte wijze zijn aangemeten;
- De teengrip op de juiste plek zit;
- Dat de zolen niet fijn zitten, niet wil zeggen dat zij niet mooi aansluiten op de voeten van Klager en Klager wel goed op de zolen kan staan.

9. BEOORDELING VAN HET GESCHIL

Punt 1: de plek waar de grip op de zolen zit, de pasvorm en geschiktheid voor de schoenen van Klager

Hoewel Klager aangeeft dat de zolen in haar schoenen niet goed zitten verschillen Partijen, samen met de podoloog die een second opinion heeft gegeven, niet van mening over de vraag of Klager wel goed op de zolen staat wanneer deze los op de grond gelegd worden.

De Commissie heeft vastgesteld dat de zolen waarover nu geklaagd wordt op de gebruikelijke wijze aangemeten zijn en Beklaagde daarbij een voor haar professionele gangbare methode gevolgd heeft.

Weliswaar heeft de Commissie geen reden de klachten van Klager te ontkennen, maar zij kan – gelet op de gevolgde werkwijze van Beklaagde – niet uitsluiten dat hier een andere reden aan ten grondslag ligt. Zij wijst daarbij wellicht ten overvloede op het feit dat Klager ook klachten heeft die overigens buiten het deskundigheidsgebied van Beklaagde liggen, maar waarvoor haar behandelaren evenmin (aanwijsbare) verklaringen kunnen vinden.

Beklaagde heeft het eerste stel zolen aanvankelijk zonder extra kosten vermaakt en ten slotte op eigen kosten nieuwe zolen geleverd. Voor de methode van aanmeten en plaatsbepaling van de teengrip heeft zij vooraf collega's geconsulteerd en dienovereenkomstig gehandeld.

Het bevreedt de Commissie wel dat de zolen op de grond wel en in schoenen niet goed passen, maar de methode van aanmeten wordt in principe niet in schoenen gedaan. Afgezien van het verschil tussen voeten van Klager (de ene is volgens Klager iets groter dan de andere) terwijl de dezelfde (maat) schoenen gedragen worden, kan de kwaliteit en aard van de schoenen hier een rol spelen.

Punt 2: de zolen zijn niet van leer.

Vast staat dat Klager aanvankelijk geen leren zolen of zolen met een leren bedekking besteld had. Partijen verschillen echter van mening over de vraag of die toezegging later wel gedaan is. Duidelijk is wel dat het tweede paar, op kosten van Beklaagde geleverde stel zolen niet van leer was.

Beklaagde heeft wel aangegeven dat leer haar nadrukkelijk voorkeur had nu ze wist dat dit mogelijk was. Het gebruikte materiaal is echter niet van invloed op de pasvorm op grond waarvan de Commissie vaststelt dat dit van ondergeschikt belang is.

10. CONCLUSIE EN UITSpraak

De Geschillencommissie is nagegaan of de prestatie die Beklaagde geleverd heeft in redelijkheid aan de verwachtingen van Klager heeft voldaan dan wel zodanig van kwaliteit is dat – ondanks blijvende klachten – Beklaagde geen verwijt gemaakt kan worden. Daarbij moet worden beoordeeld of een eventuele tekortkoming kan worden verweten aan Beklaagde. Hierbij geldt dat sprake is van een inspanningsverbintenis en niet van een resultaatverbintenis. Dat wil zeggen dat pas kan worden gesproken van een tekortschieten indien vast komt te staan dat Beklaagde niet heeft gehandeld overeenkomstig hetgeen men van een redelijk handelend en bekwame geregistreerde podoloog mag verwachten.

Hoewel de Commissie de klachten van Klager niet ontkent, is de Commissie van mening dat Klager niet aangetoond heeft dat Beklaagde niet gedaan heeft wat redelijkerwijs van haar verwacht mocht worden. Op grond hiervan worden de Klacht afgewezen, evenals het verzoek tot betaling van kosten door Beklaagde.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor Partijen.

Gorinchem, 11 maart 2021

Dhr. mr. R.J. Kitsz,
voorzitter

Mw. mr. L. Otterman,
ambtelijk secretaris