

19/22

Uitspraak van het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen, hierna te noemen het College, heeft het volgende overwogen en beslist ten aanzien van de bij e-mail van 31 augustus 2019 door de heer A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen de heer drs. B, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in de NIP-registers A&O psycholoog NIP en psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 31 augustus 2019;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 18 oktober 2019.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 11 december 2019.

II De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan.

II 1. Bij e-mail van 16 april 2019 22:14 heeft klager zich, wegens doorverwijzing door zijn huisarts naar een psycholoog, tot verweerder gewend.

II 2. Verweerder heeft klager bij e-mail van 16 april 2019 23:16 geantwoord en hem gevraagd of hij al een verwijsbrief van de huisarts had, en zo ja, hem verzocht deze te scannen en naar hem te mailen om na te gaan of de verwijzing ‘voldoet aan de eisen’ van de zorgverzekeraars. Daarnaast verzocht verweerder klager om nadere gegevens, zoals onder meer NAW gegevens, geboortedatum en dergelijke.

In de e-mail schreef verweerder voorts:

“Zonder geldige verwijzing kan ik vrijblijvend met je praten en zijn de kosten 90 Euro per sessie van 45 minuten.

Zie graag je verdere reactie/aanmelding tegemoet.

Zodra ik bovenstaande van je weet, kunnen we een intake en zo mogelijk behandeling realiseren.”

II 3. Bij e-mail van 17 april 2019 09:38 heeft klager de verwijsbrief aan verweerder gestuurd en zijn vragen betreffende nadere gegevens beantwoord.

II 4. Verweerder heeft bij e-mail van 6 mei 2019 10:32 aan klager een bevestiging gestuurd van de afspraak voor een intakegesprek op donderdag 9 mei 2019 om 13.15 uur.

Als bijlage bij verweerders e-mail was onder meer een uitnodigingsbrief gevoegd, gedateerd op 23 april 2019, waarin onder meer het volgende stond:

“De (particuliere) kosten van een (intake) consult bedragen Euro 90,00. Wij verzoeken u vriendelijk uw verzekeringspas/polis en uw BSN (sofinummer) en geldige legitimatie alsmede de (originele)

verwijzing van uw huis- of bedrijfsarts, mee te brengen waarna wij over kunnen gaan tot declaratie bij uw zorgverzekering (die een eigen – dikwijls hoger – tarief hanteren voor de kosten).

... (naam van verweerders praktijk) werkt met gekwalificeerde hulpverleners en adviseurs (GZ-psychologen) volgens de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen).

*Niet nagekomen afspraken komen **voor uw rekening** tenzij 24 uur of langer tevoren afgezegd.”*

II 5. De afspraak is door klager bij e-mail van 6 mei 2019 14:34 bevestigd, met als bijlage de hiervoor genoemde brief van 23 april 2019, voorzien van de tekst ‘gelezen en akk., 9/5/19’ en klagers handtekening.

II 6. Verweerder had bij zijn e-mail van 6 mei 2019 tevens een aantal door klager in te vullen vragenlijsten gevoegd ter voorbereiding op het intakegesprek. Klager heeft deze vragenlijsten eveneens dezelfde dag ingevuld en teruggestuurd.

II 7. Het intakegesprek op 9 mei 2019 begon later dan afgesproken, volgens klager 20 minuten later, volgens verweerder 10 minuten.

II 8. Aan het einde van het gesprek heeft klager verweerder meegedeeld dat hij wilde nadenken of hij vervolggesprekken wenste en dat hij dat nog zou laten weten.

II 9. Op 17 juni 2019 17:02 heeft verweerder klager een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

“Helaas heb ik na de intake op 9 mei in X niets meer van je vernomen.

Ik neem dan ook aan dat je afziet van verdere behandeling bij ons.

Als dat zo is, ga ik het dossier eind deze week sluiten en je zorgverzekering belasten met de reguliere kosten cf. afspraken hierover.

Mocht het anders zijn, verneem ik het nog graag uiterlijk vrijdag a.s.”

II 10. Op 18 juni 2019 07:33 heeft klager daarop het volgende geantwoord:

(Alle hierna volgende citaten zijn letterlijk overgenomen, dus inclusief spel- en taalfouten).

“Dank voor je mail, zoals afgesproken zou ik na de vrijblijvende intake, zoals overeengekomen in jou e-mail, nadenken en als ik eea zou willen inzetten erop terug komen.

Ik vond het niet zo'n plezierig gesprek om de volgende redenen:

- 1. verlate afspraak van circa 20 min.*
- 2. vooraf alle formulieren zoals gevraagd ingevuld, waarbij de opmerking kwam dat de helft niet zinnig was maar moest van de verzekering. En andere formulieren fijner waren.*
- 3. aan het einde de concrete vraag, hoe eea ingezet zou kunnen worden, en ik dit vooraf zou kunnen inzien. Was niet mogelijk. Het moest rechtstreeks naar de zorg verzekering.*
- 4. ik in het gesprek ik met name de inhoud vond gaan over hoe uren gedeclareerd konden worden ipv mijn zorg vraag.*

Geen reden om eea in te zetten.

Je geeft in de email aan dat je zorg verzekering gaat belasten (dus mij) met reguliere kosten cq afspraken. Echter zoals eerder in jou email aangegeven is de intake vrijblijvend. Ik ga daar dus ook niet akkoord mee.”

II 11. Daarop heeft verweerder op 18 juni 2019 15:19 als volgt geantwoord:

“Ik heb je inhoudelijke kant van de boodschap begrepen.

Wat betreft het declarabele van de intake het volgende.

Zo je van tevoren wist, is de inspanning van een intake niet ‘vrijblijvend’ ingezet. Dat staat ook nergens. Je hebt daarvoor bijlagen bij de intake-uitnodiging gehad die je hebt kunnen gelezen en de Website kunnen raadplegen.

Je bent ook akkoord gegaan met deze afspraken en hebt daarvoor het toestemmingsformulier getekend.

Ik kan je alleen de optie nogmaals aanbieden om:

- 1. De intake in rekening te brengen bij je zorgverzekering (kosten zijn dan ongeveer 180, -- Euro).*
- of*
- 2. De intake rechtstreeks aan mij over te maken (kosten 90,-- Euro).*

Ik verneem graag binnen 5 werkdagen waar je voorkeur naar uit gaat.

Verneem ik binnen de termijn niets van je, dan zet ik de factuur door naar de zorgverzekering (naam zorgverzekeraar).

Mocht je nog vragen hebben, verneem ik die vanzelfsprekend.”

II 12. Klager heeft daarop bij e-mail van 20 juni 2019 11:06 geantwoord dat hij ervoor koos dat de factuur naar hemzelf zou worden gestuurd en niet naar de zorgverzekeraar. Voorts schreef klager onder meer:

“Maar om energie en kosten te besparen aan jou zijde wil ik je meegeven dat ik niet voornemens ben om deze factuur van 90,= te voldoen.

In je eigen email geef je aan dat de intake vrijblijvend is.”

II 13. Daarop heeft verweerder op 20 juni 2019 15:41 geantwoord dat hij, nu klager had laten weten dat hij de factuur niet zou betalen, de betaling via de zorgverzekeraar zou laten lopen.

II 14. Klager heeft op 20 juni 2019 15:59 geantwoord: *“Zoals aangegeven kun je de factuur om verdere schade te voorkomen naar mij sturen.”*

II 15. Diezelfde dag heeft verweerder klager een factuur gestuurd van € 90,00 voor het intakeconsult van 9 mei 2019.

II 16. Op 13 augustus 2019 heeft verweerder klager een betalingsherinnering gestuurd, met het verzoek de factuur binnen een week te betalen, gevolgd door een tweede herinnering op 20 augustus 2019.

II 17. Op 21 augustus 2019 13:57 heeft klager het volgende aan verweerder geschreven:

“Inmiddels al twee keer factuur proberen over te maken op naam (naam van de praktijk) echter is dit niet mogelijk omdat naam en rekening nummer niet overeen komen.

Gezien mijn eerdere opmerkingen en de tijd die ik nu reeds heb moeten investeren stuur ik u ook een rekening van 90.=.”

II 18. Bij e-mail van 21 augustus 14:08 heeft verweerder een ander rekeningnummer aan klager opgegeven.

II 19. Op 30 augustus 2019 19:34 heeft verweerder klager opnieuw een betalingsherinnering gestuurd.

II 20. Bij e-mail van 31 augustus 2019 11:06 heeft klager het volgende geantwoord:

“Ik heb je email ontvangen .. helaas was je niet bereikbaar telefonisch om eea toe te lichten vandaar per email.

De factuur is niet rechtsgeldig en kan en mag mijn boekhouder niet verwerken. Op de factuur dient duidelijk de naam van de onderneming met het gekoppelde nr vernoemd te worden dit heb ik eerder reeds aangegeven.

Tot op heden heb ik deze niet ontvangen. Het zomaar doorgeven van andere namen en rekening nummers is juridisch niet toegestaan helaas.

Echter is de factuur in mijn administratie reeds voldaan. Dmv een verrekening van Factuur ... (nummer factuur) van (naam bedrijf) b.v. deze heb ik gestuurd voor de werkzaamheden die ik heb moeten verrichten en de wachttijden.

Ik hoop je hiermee voldoende te hebben ingelicht, bij vragen of opmerkingen altijd bereikbaar op ... (telefoonnummer).”

II 21. Verweerder heeft hier dezelfde dag op geantwoord met de mededeling dat zijn geduld op was en dat hij de factuur op de gebruikelijke wijze zou gaan innen conform de richtlijnen van de Nederlandse Zorgautoriteit.

II 22. Op 4 september 2019 16:33 heeft klager onder meer het volgende aan verweerder geschreven:

*“.....
Nogmaals de factuur is geen “reductionele tarief” u bent in mijn beleving een boef!!!*

Factuur is voldaan onder protest. Tevens een klacht ingediend bij instituut waar u bij bent aangesloten.

Mijn jurist en ik zien deze met vertrouwen tegemoet.

Wanneer mag ik de betaling ontvangen van mijn factuur? Deze staat nl al geruime tijd open.”

II 23. Verweerder heeft op 4 september 2019 het bedrag van € 90.—op zijn bankrekening ontvangen.

III Het standpunt van klager en de klacht

Uit het klaagschrift leidt het College af dat de klacht, zakelijk weergegeven, inhoudt dat verweerder in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld om de volgende redenen.

1. Klager verwijt verweerder dat het intakegesprek 20 minuten te laat is begonnen.
2. Klager acht het niet terecht dat verweerder het intakegesprek in rekening heeft gebracht, omdat het volgens klager zou gaan om een vrijblijvende afspraak.

IV Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist. Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal daarop in het onderstaande nader worden ingegaan.

V De overwegingen van het College

V 1. Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

V 2. Ad klachtonderdeel 1:

V 3. Partijen zijn het erover eens dat het intakegesprek op 9 mei 2019 later is begonnen dan het afgesproken tijdstip van 13.15 uur. Partijen verschillen van mening of het gesprek 10 dan wel 20 minuten te laat van start is gegaan.

Wat hiervan zij, ook al zou het gaan om een overschrijding van 20 minuten, - wat niet vaststaat -, acht het College een dergelijke wachttijd niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het eerste klachtonderdeel is ongegrond.

V 4. Ad klachtonderdeel 2:

V 5. Verweerder heeft in zijn verweerschrift gemotiveerd gesteld dat hij klager terecht een rekening van € 90,- heeft gestuurd.

Uit de bijlagen bij het verweerschrift blijkt dat klager akkoord is gegaan met verweerdere brief van 23 april 2019, waarin staat dat de particuliere kosten van een (intake) consult € 90,- bedragen. Het College verwijst naar hetgeen hierover in II 5. is weergegeven. In die brief komt de term ‘vrijblijvend’ niet voor.

V 6. In de onder II 2. vermelde e-mail van verweerder staat *“Zonder geldige verwijzing kan ik vrijblijvend met je praten en zijn de kosten 90 Euro per sessie van 45 minuten.”* Met het hier gebruikte woord ‘vrijblijvend’ kan niet bedoeld zijn ‘gratis’, nu verweerder de kosten van € 90,- expliciet heeft vermeld, met welke omschrijving klager bovendien schriftelijk akkoord is gegaan.

V 7. Duidelijk is dat de term ‘vrijblijvend’ hier is gekoppeld aan de aan klager geboden mogelijkheid om na het intakegesprek te bepalen of hij de behandeling zou willen voortzetten, door verweerder als volgt verwoord in genoemde e-mail: *” Zodra ik bovenstaande van je weet, kunnen we een intake en zo mogelijk behandeling realiseren.”*

V 8. Het College wijst er in zijn algemeenheid op dat een intakegesprek doorgaans niet gratis is. Het intakegesprek is onderdeel van de professionele relatie tussen de psycholoog en de cliënt. In een intakegesprek verleent de psycholoog professionele diensten aan de cliënt. Die mag hij in rekening brengen, ongeacht of de cliënt besluit de professionele relatie al dan niet voort te zetten.

V 9. Ook het tweede klachtonderdeel is ongegrond.

V 10. Het College komt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op **11 december 2019**
door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
dr. H.F.A. Diesfeldt,
dr. J.P.C. Jaspers,
dr. G.F.E.C. van Linden van den Heuvell,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



J.P. Fokker