

**Geschilleninstantie Openbare Apotheken**

**Referentie: 20210070/OA**

**UITSPRAAK**

**Inzake**

mevrouw [naam]  
wonende te [plaats]  
klaagster  
gemachtigde: mr. V.F. Verdaas

tegen

de heer [naam]  
beherend apotheker van Apotheek [naam]  
gevestigd te [plaats]  
verweerder

## **DE PROCEDURE**

Per e-mail van 21 juli 2021 heeft klagster een klacht over verweerder ingediend.

Klagster heeft op 26 september 2021 de geschillencommissie schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerder en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- de klacht van klagster ontvangen op 21 juli 2021;
- de aanvullingen op de klacht ontvangen op 9 augustus en 12 september 2021;
- het verweerschrift van verweerder ontvangen op 22 november 2021;
- de repliek van klagster ontvangen op 10 januari 2022;
- de dupliek van verweerder ontvangen op 9 februari 2022.

In haar vergadering van 14 februari 2022 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 14 maart 2022.

## **SAMENVATTING VAN DE KLACHT**

Klagster verwijt verweerder dat hij haar weigert als patiënt. Tussen klagster en de voormalig behorend apotheker heeft op 4 maart 2019 een discussie plaatsgevonden. Dit mag geen reden voor verweerder als opvolgend apotheker zijn om geen behandelrelatie met klagster aan te gaan.

### **1. DE FEITEN**

De geschillencommissie gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

- 1.1 Tussen klagster en de voormalig behorend apotheker van apotheek [naam], de heer [naam] bestond een behandelingsovereenkomst.
- 1.2 Op 4 maart 2019 heeft in de apotheek een woordenwisseling tussen klagster en een medewerkster van de apotheek plaatsgevonden. De voormalig behorend apotheker heeft klagster op diezelfde dag verzocht haar medicatie in de toekomst bij een andere apotheek af te halen.
- 1.3 Klagster heeft zich ingeschreven bij een andere apotheek in haar woonplaats.

- 1.4 De echtgenoot en zoon van klaagster zijn patiënt gebleven in de apotheek van verweerder.
- 1.5 De voormalig beherend apotheker is in januari 2020 met pensioen gegaan waarna verweerder beherend apotheker van apotheek [naam] is geworden.

## **2. TOELICHTING OP DE KLACHT**

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Op 4 maart 2019 is er een woordenwisseling geweest in de apotheek tussen klaagster en een medewerkster. De voormalig apotheker heeft klaagster een onheuse bejegening van de medewerkster verweten waarna klaagster werd verzocht haar medicatie bij een andere apotheek te betrekken. Klaagster betwist met klem dat zij iemand onheus heeft bejegend. Zij heeft zich genoodzaakt gezien zich in te schrijven bij een andere apotheek in haar woonplaats [naam].
- 2.2 De andere apotheek is voor klaagster moeilijker te bereiken (zij is slecht ter been). Bovendien zijn de echtgenoot en zoon van klaagster nog wel patiënt bij de apotheek van verweerder en kan klaagster hun medicijnen gewoon afhalen en ook medicijnen aanschaffen die zonder recept over de toonbank verkrijgbaar zijn. Het contact met de medewerkers van de apotheek verloopt zonder problemen.
- 2.3 Klaagster heeft verweerder, als opvolgend beherend apotheker, verzocht weer patiënt te mogen worden in de apotheek. Verweerder heeft klaagster te kennen gegeven geen behandelrelatie met klaagster te willen aangaan en beroept zich ten onrechte op het incident van 4 maart 2019. Klaagster verwijt verweerder dat hij geen hoor en wederhoor heeft toegepast. De reactie van verweerder is buitenproportioneel.
- 2.4 Klaagster verlangt een herstel van de behandelingsovereenkomst zodat zij en haar gezinsleden hun medicatie weer bij dezelfde locatie, die voor haar veel beter bereikbaar is, kunnen ophalen.

## **3. HET VERWEER**

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerder is verbaasd dat de klacht van klaagster aan hem is gericht; de verwijten van klaagster zijn met name gericht tegen de voormalig beherend apotheker van wie verweerder de apotheek in januari 2020 heeft overgenomen.
- 3.2 Klaagster verwijt verweerder dat hij geen behandelrelatie met haar aan wil gaan en door hem geen hoor en wederhoor is toegepast. Klaagster en verweerder hebben echter in februari 2020 per email gecorrespondeerd en daarna een gesprek gehad bij verweerder

op kantoor. Dat gesprek verliep onplezierig en van de zijde van klager op verwijtende toon. Gelet op de voorgeschiedenis en houding van klager is verweerder van mening dat de vertrouwensrelatie tussen klager en de – werknemers binnen de – apotheek te zeer beschadigd is om de behandelrelatie opnieuw aan te gaan. Klager kan haar medicatie betrekken bij de andere apotheek in de gemeente [naam] die goed te bereiken is. De farmaceutische zorg voor klager is prima voorhanden bij deze collega van verweerder.

#### **4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE**

- 4.1 Op de relatie tussen de hulpverlener zoals de apotheker en de patiënt is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO, artikelen 7:446-468 BW) van toepassing. Artikel 7:453 BW legt op de hulpverlener de verplichting om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor zorgverleners geldende professionele standaard, waaronder de kwaliteitsstandaard. Voor openbare apothekers betreft dit met name de Professionele Standaard van de KNMP waarin opgenomen de Professionele standaard Farmaceutische zorg (met daarin opgenomen de Richtlijn Ter hand stellen), het Handvest en de beroepscode, verder te noemen de Nederlandse Apotheek Norm (NAN 2006), en de Handleiding substitutie.
- 4.2 Vooraf merkt de commissie op dat zij slechts een oordeel kan geven over het tussen klager en verweerder gerezen geschil. Over verwijten gericht tegen de voormalig behorend apotheker kan de commissie geen uitspraak doen nu deze apotheker geen partij is in het onderhavige geschil. Dit betekent dat de commissie geen uitspraak zal doen over hetgeen is voorgevallen in de apotheek in de periode voor januari 2020.
- 4.3 De commissie dient te beoordelen of de behandelrelatie tussen klager en verweerder dient te worden hervat. Daarvoor zal de commissie eerst dienen te onderzoeken of er op 1 januari 2020 een behandelrelatie bestond tussen verweerder en klager.
- 4.4 Hoewel klager en verweerder ervan uit gaan dat in maart 2019 een einde is gekomen aan de behandelrelatie tussen klager en de toenmalig behorend apotheker, is dit een onjuiste voorstelling van zaken. Uit het dossier blijkt namelijk niet dat de behandelrelatie door klager is beëindigd. Door de voormalig apotheker is de behandelingsovereenkomst evenmin opgezegd. Een apotheker kan een behandelingsovereenkomst met de patiënt slechts beëindigen indien daar zwaarwegende redenen voor zijn. De beëindiging dient vooraf te worden gegaan door een laatste waarschuwing. De voormalig apotheker heeft klager op 4 maart 2019 verzocht haar medicatie elders te betrekken maar een dergelijk verzoek is op zichzelf geen opzegging van de behandelrelatie. Dit blijkt ook uit het feit dat de apotheker de levering van de medicatie aan klager nog tot 2 april 2019 heeft gecontinueerd zoals de overgelegde medicatiehistorie van klager laat zien. Vanaf die datum heeft

klaagster haar medicatie betrokken bij de andere apotheek in [naam], zo begrijpt de commissie, maar ook dit betekent niet dat de behandelrelatie tussen klaagster en de voormalig beherend apotheker daardoor is geëindigd. Een patiënt kan namelijk met meerdere apotheken een behandelrelatie hebben. Daarbij komt dat klaagster de toegang tot de apotheek nimmer is ontzegd; onweersproken is dat zij de medicatie voor haar echtgenoot en zoon nog steeds afhaalt in de apotheek en daar ook medicijnen 'over de toonbank' koopt.

- 4.5 Het staat voor de commissie op grond van het vorengaande ook in samenhang gezien vast dat de behandelingsovereenkomst tussen klaagster en de voormalig beherend apotheker niet is geëindigd en derhalve bestond op het moment van overname van de apotheek in januari 2020. Bij de overname van de apotheek heeft verweerder de praktijk mét de patiënten overgenomen en daarmee ook de behandelingsovereenkomst met klaagster. Voor de commissie zijn na 1 januari 2020 geen feiten of omstandigheden bekend geworden die een eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie rechtvaardigen. Verweerder dient de behandelrelatie met klaagster dan ook te continueren. De klacht is gegrond.

## **5. HET GRIFFIERECHT**

- 5.1 Omdat klaagster in het gelijk is gesteld, bepaalt de commissie dat verweerder op grond van artikel 12 lid 8 van haar Reglement het door klaagster betaalde griffierecht van € 50,00 aan haar dient te vergoeden.

## **DE UITSPRAAK**

**De commissie verklaart de klacht gegrond.**

**De commissie bepaalt dat verweerder binnen twee weken na de datum van deze uitspraak het door klagster betaalde griffierecht van € 50,00 aan haar dient te vergoeden.**

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter

Mevrouw drs. M.M.M. Ten Brinke-van Hoof, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

Mevrouw drs. S. Keizers, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mw. mr. J.C. Quint, plaatsvervangend secretaris.

Eindhoven, 21 maart 2022

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter.