

VETERINAIR TUCHTCOLLEGE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2008/1

Uitspraak in de zaak van

X, klagster
wonende te A

tegen

Y, beklaagde
wonende te B

1. PROCEDURE

Bij klaagschrift ontvangen op 11 januari 2008 heeft klagster zich tot het Veterinair Tuchtcollege gewend.

Beklaagde heeft een verweerschrift ingediend dat op 24 april 2008 door het College werd ontvangen.

Klagster heeft hierop gereageerd bij repliek ontvangen op 27 mei 2008.

Beklaagde heeft een dupliek ingediend, die op 3 juni 2008 werd ontvangen.

Het College heeft de zaak op 9 april 2009 ter zitting behandeld.

Klagster heeft bericht niet te zullen verschijnen.

Beklaagde was, bijgestaan door mw. mr. Z, in persoon aanwezig.

2. KLACHT

In de schriftelijke klacht verklaart klagster zakelijk weergegeven het volgende.

2.1. In de nacht van 25 op 26 december 2007, omstreeks 00.30 uur, heeft klagster de hulp van beklaagde, dienstdoend dierenarts, gezocht voor haar hond, een Duitse Dog, geboren op 4 augustus 2003 en genaamd Xxxxx. De hond vertoonde verschijnselen die wezen op een mogelijke maagtorsie, daarom was spoed geboden.

2.2. Klagster nam telefonisch contact op en trof een antwoordapparaat, met de mededeling dat beklaagde niet bereikbaar was, maar dat een bericht kon worden ingesproken. Klagster heeft een boodschap ingesproken waarin zij de toestand van de hond uiteenzette en om spoedige hulp verzocht. Toen beklaagde na tien minuten nog niet had gereageerd heeft klagster vergeefs een tweede poging gedaan om contact te krijgen met beklaagde.

2.3. Om 00.50 uur heeft klaagster een andere praktijk benaderd. Zij kreeg de mededeling dat deze geen dienst deed. Daarna heeft klaagster nog een derde maal, wederom tevergeefs, gepoogd contact te krijgen met beklaagde.

Uiteindelijk heeft klaagster, met behulp van de Dierenbescherming, een andere dienstdoende dierenarts gevonden, die hulp heeft geboden.

2.4. Op 26 december 2007, omstreeks 10.00 uur, heeft beklaagde telefonisch contact opgenomen en medegedeeld dat er iets verkeerd was gegaan met de doorschakeling. Klaagster meent dat beklaagde veterinaire onjuist heeft gehandeld door volstrekt niet bereikbaar te zijn in een noodsituatie. Zij meent voorts dat beklaagde zich daarvoor niet genoegzaam heeft verontschuldigd.

3. VERWEER

In het verweerschrift, zoals toegelicht ter zitting, verklaart beklaagde zakelijk weergegeven, het volgende.

3.1. In de nacht van 25 op 26 december 2007 had niet beklaagde, maar een praktijkgenoot dienst. De dienst van beklaagde zou ingaan op 26 december om 08.00 uur. Omdat het doorschakelapparaat op de praktijk staat, heeft de echtgenoot van beklaagde in de avond van 25 december de praktijktelefoon doorgeschakeld naar de huistelefoon van beklaagde. Van daaruit is de telefoon via de doorschakeldienst van de KPN, waarvan regelmatig gebruik wordt gemaakt, overgezet op de telefoon van de dienstdoende collega. Helaas is dit deze keer niet goed gegaan.

Ter zitting heeft beklaagde toegelicht dat zij naar alle waarschijnlijkheid het laatste # niet had ingetoetst.

3.2. Toen, op 26 december 2007 om 08.00 uur haar dienst inging heeft beklaagde de telefoon teruggenomen. Om 10.00 uur ontving zij een melding van de voice – mail van klaagster. Beklaagde heeft telefonisch contact opgenomen met klaagster en heeft haar excuses aangeboden. Ter zitting heeft beklaagde medegedeeld dat zij wel degelijk haar excuses had aangeboden tijdens een telefoongesprek dat ongeveer een kwartier heeft geduurd.

3.3. Beklaagde weerspreekt de stelling van klaagster dat de praktijk onbereikbaar was. Als klaagster in het keuzemenu van de telefoon voor de optie 'landbouwhuisdieren' zou hebben gekozen, dan zou zij de daarvoor dienstdoende dierenarts hebben bereikt. Bovendien hadden diverse praktijken die voor klaagster goed bereikbaar waren dienst. Ter zitting heeft beklaagde het door de praktijk gehanteerde telefoonsysteem toegelicht en benadrukt dat via de keuze 'landbouwhuisdieren' een collega bereikt had kunnen worden.

3.4. Beklaagde concludeert dat sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar niet van onjuist veterinaire handelen.

4. VASTSTAANDE FEITEN

Het College gaat uit van de volgende vaststaande, dan wel onvoldoende weersproken feiten.

4.1. In de nacht van 25 op 26 december 2007, omstreeks 00.30 uur, heeft klaagster telefonisch contact gezocht met de praktijk van beklaagde, welke dienst had.

4.2. Klaagster zocht diergeneeskundige hulp voor haar hond, een Duitse Dog, geboren op 4 augustus 2003 en genaamd Xxxxx, omdat zij vermoedde dat het dier een maagtorsie had.

4.3. Klaagster werd verbonden met een antwoordapparaat, waarop werd medegedeeld dat beklaagde niet bereikbaar was, maar dat een bericht kon worden ingesproken. Klaagster heeft de toestand van de hond beschreven en om spoedige hulp verzocht. Er is geen reactie gekomen op het hulpverzoek.

4.4. Na verloop van tien minuten heeft klaagster een tweede poging gedaan om contact te krijgen met de praktijk. Ook dit leverde geen reactie op.

4.5. Omstreeks 00.50 uur heeft klaagster contact gezocht met een andere praktijk. Zij kreeg de mededeling dat deze geen dienst deed. Hierna heeft klaagster nog een derde vergeefse poging gedaan de praktijk van beklaagde te bereiken.

4.5. Op advies van de Dierenbescherming heeft klaagster een andere dienstdoende dierenarts benaderd, die hulp heeft geboden.

4.6. Op 26 december 2007, omstreeks 10.00 uur, heeft beklaagde telefonisch contact opgenomen en medegedeeld dat er iets verkeerd was gegaan met de doorschakeling.

5. OVERWEGINGEN

5.1. In geding is of beklaagde te kort is geschoten in de zorg die zij als dierenarts had behoren te betrachten ten opzichte van de hond van klaagster, met betrekking tot welk dier haar hulp was ingeroepen.

5.2. Klaagster heeft gesteld dat beklaagde in die zorg tekort is geschoten omdat zij niet bereikbaar was in een noodsituatie. Klaagster meent voorts dat beklaagde zich daarvoor niet genoegzaam heeft verontschuldigd. Beklaagde heeft erkend dat de praktijk niet bereikbaar was, maar meent dat sprake was van een ongelukkige samenloop van omstandigheden en niet van onjuist veterinair handelen. Het College overweegt hierover als volgt.

5.3. Volgens de vaste jurisprudentie (uitspraken 98/052 en 2005/7) is onbereikbaarheid tijdens de dienst ten gevolge van het maken van fouten bij doorschakeling van een telefoon, tuchtrechtelijk verwijtbaar. De dierenarts die overschakelt behoort zich ervan te vergewissen dat de dienstdoende collega bereikbaar is.

5.4. Vaststaat dat de praktijk van beklaagde in de nacht van 25 op 26 december 2007 telefonisch niet bereikbaar was. Beklaagde heeft ter verweer aangevoerd dat klaagster wel hulp had kunnen krijgen als zij maar via het keuzemenu van de telefoon een collega had benaderd. Klaagster heeft gesteld dat er geen keuzemenu was. De verklaringen van partijen spreken elkaar dus tegen. Als dit het geval is, kunnen de feiten op dit punt niet met voldoende zekerheid worden vastgesteld. Het College is overigens van oordeel dat, wat hier ook van zij, van een cliënt die in een noodsituatie hulp zoekt, niet zonder meer verwacht kan worden dat hij of zij koelbloedig alle mogelijkheden nagaat. Dit onderdeel van de klacht treft dus doel.

5.5. Het College overweegt ten overvloede dat het niet wenselijk is om tijdens de dienst de spoedlijn te laten doodlopen op een voice - mail, met de mededeling dat zal worden teruggebeld. Het kan uiteraard voorkomen dat een dienstdoende dierenarts tijdens een telefonisch verzoek om hulp bezig is een andere patiënt te behandelen. Alsdan verdient het de voorkeur de telefoon op te laten nemen door een achterwacht, zodat bij een noodsituatie onmiddellijk kan worden gereageerd.

5.6. Klager heeft verder aangevoerd dat beklagde niet, dan wel in onvoldoende mate, haar excuses heeft aangeboden. Beklaagde heeft dit weersproken. Het College overweegt, volgens de vaste jurisprudentie, dat de bejegening van de eigenaren van patiënten buiten de reikwijdte van de Wet op de uitoefening van diergeneeskunde 1990, zijnde het wettelijk kader van het veterinaire tuchtrecht valt. Dit is slechts anders als de zorg voor het dier daaronder zou hebben geleden, maar in de onderhavige situatie is dit niet aan de orde. Dit onderdeel van de klacht slaagt derhalve niet.

5.7. De conclusie is dat de klacht gegrond dient te worden verklaard in voege als overwogen onder 5.3. en 5.4. De op te leggen maatregel is een waarschuwing, als bedoeld in artikel 16, onderdeel a, van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990.

6. BESLISSING

Het College:

Verklaart de klacht gegrond.

Geeft beklagde een waarschuwing, als bedoeld in artikel 16, onderdeel a, van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990.

Aldus vastgesteld te 's- Gravenhage door mr. O. Scheltema – de Nie, voorzitter, en door de leden drs. J.A.A.M. van Erp, drs. E.K. Dolfijn, drs.Th.A.M. Witjes en drs. J.Hil-
vering, in tegenwoordigheid van mr. A.G. Hofstede - Bron, secretaris.

Uitgesproken in het openbaar op 14 mei 2009 door mr. O. Scheltema- de Nie, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. J.B.M. Keijzers, secretaris.

mr. J.B.M. Keijzers
de Nie

mr. O. Scheltema-