

VETERINAIR TUCHTCOLLEGE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2019/37

X, klaagster,

tegen
Y beklaagde

1. DE PROCEDURE

Het college heeft kennisgenomen van het klaagschrift, het verweer, de repliek en de dupliek. De mondelinge behandeling van de zaak vond plaats op 27 februari 2020. Beklaagde was daarbij aanwezig. Klaagster is niet verschenen.

2. DE KLACHT

Beklaagde wordt, in hoofdzaak, verweten dat zij ter zake van klaagsters hond, die een bult op zijn kop had, de ernstige diagnose kanker heeft gesteld zonder dat zij een in dat kader afgenomen biopt door een extern laboratorium heeft laten onderzoeken. Ook wordt beklaagde verweten dat zij, nadat haar hierover tijdens een telefoongesprek met de echtgenoot van klaagster verwijten werden gemaakt, heeft besloten dat klaagster zich voor de toekomst voor veterinaire zorg tot een andere dierenartspraktijk dient te wenden.

3. DE VOORGESCHIEDENIS

3.1. Het gaat in deze zaak om de hond van klaagster, een Berner sennenhond, die ten tijde van de gebeurtenissen die tot de onderhavige procedure hebben geleid ongeveer 9 jaar oud was.

3.2. Beklaagde is werkzaam bij een dierenartsenkliniek in Noord-Holland met vier vestigingen. Gebleken is dat klaagster in het verleden vaste klant is geweest bij een van die vestigingen van deze kliniek. Sinds enkele jaren bezocht zij de desbetreffende vestiging echter nog slechts incidenteel, als passant, en had zij een vaste dierenarts in Twente (hierna: de eigen dierenarts), omdat, naar het college heeft begrepen, klaagster veel in die regio verbleef.

3.3. Op vrijdag 22 maart 2019 heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met de eigen dierenarts in Twente in verband met een gesignaleerde snel groeiende bult op de kop van de hond. De eigen dierenarts heeft geadviseerd de bult direct nader te laten onderzoeken. Gelet op de locatie waar klaagster zich op dat moment bevond (Noord-Holland), heeft zij contact opgenomen met de hiervoor genoemde vestiging van de kli-

niek, waar zij in het verleden ook kwam. Omdat men haar daar niet op korte termijn kon ontvangen, is klaagster terecht gekomen bij een van de nevenvestigingen, waar beklaagde werkzaam is. Diezelfde middag heeft een consult plaatsgevonden en heeft beklaagde een algemeen klinisch onderzoek verricht, waaruit geen bijzonderheden naar voren kwamen. In de patiëntenkaart is bij 'anamnese' door beklaagde de notitie gemaakt dat er sinds maanden, mogelijk zelfs jaren, een klein wratachtig bultje bij de oorbasis van de hond zichtbaar was, die sinds enkele dagen plotseling fors was gegroeid en ten tijde van het consult een doorsnede had van circa 1 cm. De bult had een roze oppervlak en deed beklaagde denken aan een histiocytoom. Beklaagde heeft daarop voorgesteld een (dunne naald aspiratie) biopt te nemen voor een cytologisch onderzoek, waarmee klaagster heeft ingestemd. Partijen hebben verschillende lezingen gegeven over hetgeen is besproken over waar en door wie het cytologisch onderzoek zou worden uitgevoerd. Klaagster stelt te hebben begrepen dat het weefsel zou worden opgestuurd naar een extern laboratorium, terwijl beklaagde stelt te hebben uitgelegd dat het cytologisch onderzoek op een andere vestiging van de kliniek door een collega-dierenarts zou worden verricht. De aan klaagster verstrekte factuur vermeldt de kosten van een consult, een punctie en 'Valuepath cytologie', hetgeen een onderzoek bij een extern laboratorium impliceert. Ook komt de naam 'Valuepath' in de patiëntenkaart enkele keren terug.

3.4. Op 25 maart 2019 heeft de collega-dierenarts van de nevenvestiging die belast is geweest met het cytologisch onderzoek in de patiëntenkaart genoteerd '*cytologie: 3 preparaten. Rondcelligen met sterke granulatie. Vrij uniform beeld. Conclusie: mastocytoom. Prognose afh van hoe operabel het is en histologie na verwijderen*'. Diezelfde dag heeft, naar het college bij navraag ter zitting duidelijk is geworden, een dierenarts van de vestiging waar beklaagde werkzaam is (niet zijnde beklaagde en ook niet de collega-dierenarts die het cytologisch onderzoek had uitgevoerd) telefonisch de uitslag van dat onderzoek conform de hiervoor geciteerde notitie in de patiëntenkaart aan de echtgenoot van klaagster doorgegeven. Er is echter geen vervolgspraak meer gemaakt. Tijdens het telefoongesprek heeft de echtgenoot van klaagster verzocht de patiëntenkaart toe te sturen, opdat de eigen dierenarts in Twente van de onderzoeksresultaten op de hoogte kon worden gebracht. Aan dit verzoek is diezelfde dag gehoor gegeven.

3.5. Omdat de eigen dierenarts vervolgens kennelijk enkele vragen had over de gradering c.q. stagering van het op basis van het cytologisch onderzoek geconstateerde mastocytoom, heeft zij contact opgenomen met Valuepath, ervan uitgaande dat de cytologie aldaar en dus extern had plaatsgevonden, zoals uit de ontvangen patiëntenkaart kon worden begrepen. Tijdens dit telefoongesprek werd haar echter medegedeeld dat van de zijde van beklaagde geen materiaal voor onderzoek bij Valuepath was aangeboden. Daarop heeft de eigen dierenarts op 27 maart 2019 navraag gedaan bij de kliniek van beklaagde, waarbij haar werd uitgelegd dat het cytologisch onderzoek intern, op een van de andere vestigingen van de kliniek, was uitgevoerd. Vervolgens heeft de eigen dierenarts contact opgenomen met klaagster. Voor het college is niet duidelijk wat er tijdens dat telefoongesprek tussen hen beiden is gezegd. Uit de stukken heeft het college begrepen dat is besloten om nogmaals een biopt van de bult te nemen en dit voor cytologisch onderzoek naar Valuepath te sturen. Voor het college is niet duidelijk geworden wat de resultaten van het (tweede) cytologisch onderzoek zijn geweest. Hieromtrent zijn door klaagster geen stukken in het geding gebracht.

3.6. Na het contact met de eigen dierenarts, heeft de echtgenoot van klaagster contact opgenomen met de kliniek van beklaagde. Op 29 maart 2019 heeft beklaagde de echtgenoot van klaagster telefonisch gesproken en uitgelegd dat het cytologisch onderzoek intern, op een nevenvestiging, was verricht, hetgeen zij tijdens het consult ook met klaagster had besproken, dat zij bij het opmaken van de factuur echter abusievelijk de code voor 'cytologie extern' had aangeslagen en dat het prijsverschil zou worden verrekend. De echtgenoot van klaagster heeft met deze uitleg geen genoegen genomen. De gemoederen zijn tijdens dit telefoongesprek klaarblijkelijk hoog opgelopen en uiteindelijk heeft beklaagde aangegeven dat het gehele factuurbedrag binnen een week zou worden teruggestort, maar dat klaagster en haar echtgenoot niet langer welkom waren op de kliniek en zich voor medische zorg voor hun dieren voor de toekomst tot een andere dierenartsenpraktijk dienden te wenden.

3.7. Na dit telefoongesprek is er nog diverse malen contact (telefonisch en per e mail) geweest tussen klaagster en de kliniek van beklaagde. De contacten hebben partijen niet nader tot elkaar gebracht. Daarop heeft klaagster de onderhavige procedure geëntameerd. Lopende de tuchtprocedure is er nog contact geweest tussen klaagster en de kliniek van beklaagde, hetgeen echter ook niet tot een vergelijk of regeling heeft geleid.

4. HET VERWEER

Beklaagde heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Op dat verweer zal hierna, voor zover nodig, worden ingegaan.

5. DE BEOORDELING

5.1. In het geding is de vraag of beklaagde tekort is geschoten in de zorg die zij had behoren te betrachten ten opzichte van de hond van klaagster, met betrekking tot welk dier haar hulp was ingeroepen, een en ander als bedoeld in artikel 8.15 juncto artikel 4.2 van de Wet dieren. Bij de beoordeling van de klacht geldt als uitgangspunt dat de in het veterinaire tuchtrecht te toetsen zorgvuldigheidsnorm niet zo streng is dat alleen de meest optimale diergeneeskundige zorg voldoet. De maatstaf is dus niet of het veterinaire handelen van beklaagde beter had gekund, maar of zij in de specifieke omstandigheden van het geval als redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot is opgetreden.

5.2. Een ander in het veterinaire tuchtrecht geldend uitgangspunt is dat een dierenarts alleen voor zijn of haar eigen diergeneeskundig handelen verantwoordelijk is. Uit het dossier en het verhandelde ter zitting is gebleken dat een collega-dierenarts van een nevenvestiging het cytologisch onderzoek heeft verricht. Verder is voor het college bij navraag tijdens het onderzoek ter zitting duidelijk geworden dat niet beklaagde, maar weer een andere collega-dierenarts, de echtgenoot van klaagster op de hoogte heeft gebracht van de resultaten van dat cytologisch onderzoek en de behandelmogelijkheden. De waarschijnlijkheidsdiagnose mastocytoom is dus door een andere dierenarts gesteld en, zoals ter zitting is gebleken, is het ook niet beklaagde geweest die het telefoongesprek op 25 maart 2019 over de uitslag van het onderzoek heeft gevoerd. Daarvoor kan zij in tuchtrechtelijke zin dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden. Het college zal zich in deze procedure daarom beperken tot het beoordelen van het veterinaire

handelen van beklagde bij het consult op 22 maart 2019 en de keuzes die zij toen heeft gemaakt en voorgesteld.

5.3. Tijdens de anamnese en het verrichte algemene klinisch onderzoek op die 22ste maart 2019, heeft beklagde de gebruikelijke parameters gecontroleerd, waaruit, behoudens de bult op de kop van de hond, geen bijzonderheden naar voren kwamen en waarover het college geen bemerkingen heeft. Dat beklagde met betrekking tot de aard van de bult een cytologisch onderzoek heeft geadviseerd, betreft in de visie van het college een logische medische vervolgstap. Verder is gesteld noch gebleken dat er bij het afnemen van het biopt fouten zijn gemaakt en klaagster heeft niet betwist dat zij toestemming voor het cytologisch onderzoek heeft gegeven.

5.4. Voor zover de stellingen van klaagster aldus zouden moeten worden verstaan dat zij betwijfelt of er überhaupt binnen de kliniek een cytologisch onderzoek is uitgevoerd, gaat het college daaraan voorbij. Het dossier bevat daar geen enkele concrete aanwijzing voor. Het enkele feit dat de website van de kliniek niet vermeldt dat er laboratoriumfaciliteiten aanwezig zijn, wordt door het college in dat verband ontoereikend bevonden. Het college richt zich dan ook op het verwijt dat beklagde tegenover klaagster de suggestie heeft gewekt dat voor het cytologisch onderzoek een extern laboratorium zou worden ingeschakeld, hetgeen ook op de aan klaagster verstrekte factuur staat vermeld (onder *'Valuepath' cytologie*).

5.5. Het college overweegt in zijn algemeenheid dat een cytologisch onderzoek als hier aan de orde niet per definitie door een gespecialiseerd (extern) laboratorium hoeft te worden verricht, maar ook intern kan worden uitgevoerd, mits intern wordt beschikt over de voor een dergelijk onderzoek benodigde faciliteiten en expertise. Beklaagde heeft ter zitting toegelicht dat de collega-dierenarts die het cytologisch onderzoek heeft verricht daartoe opleidingen heeft genoten en in de afgelopen drie jaar ongeveer 350 keer een cytologisch onderzoek heeft uitgevoerd. Het college ziet geen reden om de deskundigheid en expertise van de desbetreffende collega-dierenarts in twijfel te trekken. Van de zijde van klaagster is verder geen bewijs bijgebracht waaruit kan worden geconcludeerd dat het cytologisch onderzoek niet deugdelijk zou zijn uitgevoerd of dat daaruit onjuiste conclusies zijn getrokken. Stukken met betrekking tot het gestelde nadien door Valuepath uitgevoerde onderzoek en de uitkomsten ervan zijn door klaagster niet in het geding gebracht. Klaagster heeft in de stukken enkel gemeld dat de hond op 1 april 2019 bij de eigen dierenarts in Twente is geopereerd, maar over de aard van die operatie en de afloop ervan is in de stukken niets bekend gemaakt of terug te vinden. Voor zover de eigen dierenarts kennelijk nog vragen had over de gradering van het mastocytoom, is van de zijde van beklagde – onder verwijzing naar een ingebrachte verklaring van een oncoloog – naar het oordeel van het college niet onterecht aangevoerd dat de visies binnen de beroepsgroep verdeeld zijn over de vraag of op basis van cytologie een betrouwbare gradering van een mastocytoom mogelijk is (anders dan middels histologisch onderzoek).

5.6. Gelet op hetgeen in 5.5 is overwogen is het college van oordeel dat het op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar is dat beklagde ervoor heeft gekozen het cytologisch onderzoek intern, in dit geval op een nevenvestiging van de kliniek, door een collega met specifieke ervaring op dit gebied, te laten verrichten. Beklaagde stelt tijdens het consult duidelijk aan klaagster te hebben verteld dat het afgenomen weefsel naar een andere vestiging van de kliniek zou worden gestuurd, waar een collega-dierenarts de

cytologie zou doen. De verwarring tussen partijen hierover is, het relaas van beklagde volgend, kennelijk achteraf ontstaan omdat op de factuur 'Valuepath cytologie' staat vermeld in plaats van 'cytologie intern'. Voor het college is het echter niet mogelijk om met zekerheid vast te stellen dat beklagde (bewust) de suggestie heeft gewekt dat de cytologie extern zou worden gedaan, waar hiervoor reeds is overwogen dat voor het hier in het geding zijnde onderzoek niet vereist was dat dit door een gespecialiseerd extern laboratorium zou worden verricht. Overigens is ook niet gebleken dat klaagster expliciet heeft gevraagd om een extern laboratoriumonderzoek.

5.7. Het college ziet verder onvoldoende aanleiding om tuchtrechtelijk verwijtbaar te achten dat beklagde bij de vastlegging van het cytologisch onderzoek in het digitale patiëntendossier een onjuiste code heeft gebruikt. Het college gaat uit van een menselijke vergissing. Van enige opzet is op geen enkele wijze gebleken. Deze eenmalige onjuiste invoer heeft er – door software die de kliniek gebruikt – toe geleid dat een onjuiste factuur is gegenereerd en dat een onjuiste melding (herinnering – nabellen : VB : Valuepath cytologie) in de patiëntenkaart terecht is gekomen. Hoewel dit uiteraard incorrect is geweest, is deze vergissing voor het college onvoldoende zwaarwegend voor een tuchtrechtelijke sanctie. Het college neemt daarbij mede in aanmerking dat, behalve dat dit geen veterinaire handeling betreft, beklagde de fout, nadat zij daarop werd gewezen, heeft erkend, direct tekst en uitleg heeft gegeven en dat zij direct de bereidheid heeft getoond het prijsverschil met klaagster te verrekenen.

5.8. Hiernaast wordt beklagde verweten dat zij klaagster voor de toekomst de toegang tot de kliniek heeft ontzegd en haar heeft verzocht om zich voor veterinaire hulp voortaan tot een andere dierenartsenpraktijk te wenden. Ten aanzien van dit verwijt geldt eerstens dat het college zich in beginsel enkel buigt over klachten die op het verleden betrekking hebben, waarbij het vermeende nalatig handelen zich feitelijk reeds heeft voorgedaan. In casu is geen sprake van een situatie waarin er feitelijk reeds medische zorg is geweigerd, doch enkel van een aankondiging die op de toekomst betrekking heeft. Verder is in eerdere jurisprudentie meermaals beslist dat het een dierenarts in beginsel vrij staat om naar aanleiding van een conflict en een ontstane vertrouwensbreuk met een diereigenaar, de cliëntrelatie te beëindigen. Beklagde heeft verder alternatieven benoemd en gewezen op andere praktijken waartoe klaagster zich kan wenden, die zich binnen een afstand van 5 kilometer van het woon- c.q. verblijfsadres van klaagster bevinden. Voor zover klaagster heeft gesteld dat zij deze praktijken niet met haar loopfiets c.q. scootmobiel kan bereiken, gaat het college ervan uit dat het bezoeken van de genoemde praktijken mogelijk moet zijn, zonodig met hulp van haar echtgenoot of derden, temeer het ook mogelijk is gebleken de praktijk van de eigen dierenarts in Twente te bezoeken. Overigens blijft iedere dierenarts, als het gaat om een in een acute levensbedreigende situatie verkerend dier, dat terstond medische zorg behoeft en waarvoor zijn of haar hulp wordt ingeroepen, gehouden is alsdan hulp te verlenen, ongeacht wie de diereigenaar is en ongeacht eventueel verstoorde verhoudingen. Uit de stukken volgt dat beklagde met deze uitzondering bekend is en klaagster daarvan op de hoogte heeft gesteld. Ook dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard.

5.9. Het vorenstaande leidt tot de volgende beslissing.

6. DE BESLISSING

Het college:

verklaart de klacht ongegrond.

Aldus vastgesteld te 's-Gravenhage door mr. A.J. Kromhout, voorzitter, en door de leden drs. J. Hilvering, drs. M. Lockhorst, drs. B.J.A. Langhorst-Mak en drs. M.Ph.J. Hovius, in tegenwoordigheid van mr. J.B.M. Keijzers, secretaris en uitgesproken op 4 mei 2020.

NB In verband met de thans geldende overheidsmaatregelen in het kader van het Coronavirus is de onderhavige zaak bij wege van uitzondering niet met toepassing van artikel 8.25, tweede lid van de Wet Dieren, in het openbaar kunnen worden uitgesproken. Met een combinatie van bekendmaking van de uitspraak aan partijen én een mogelijkheid voor belangstellenden om kennis te nemen van deze uitspraak via <https://tuchtrecht.overheid.nl> wordt in de huidige zeer uitzonderlijke omstandigheden naar het oordeel van het college op een aanvaardbare manier recht gedaan aan de strekking van de hiervoor genoemde bepaling van de Wet dieren.