

Klachtencommissie Optometristen Vereniging Nederland

Uitspraak d.d. 7 maart 2012 over de klacht van:

X en Y

(klager en klaagster)

-tegen-

Z, optometrist

(verweerder)

1. Verloop van de procedure

Bij brief van 26 november 2011, met (nagezonden) bijlage, hebben de beide klagers een klacht ingediend. Bij brief van 23 december 2011 heeft verweerder een verweerschrift ingediend, met bijlagen. Op verzoek van de Klachtencommissie (verder: de Commissie) hebben klagers nog een stuk overgelegd.

De zaak is ter zitting behandeld op 20 februari 2012. Zowel klagers als verweerder zijn in persoon verschenen.

2. Feiten

Op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Verweerder is werkzaam als optometrist en mede-eigenaar van een optiekzaak. Op 6 juli 2011 bezoekt klaagster de optiekzaak van verweerder voor een nieuwe bril. Zij is daarvoor naar de oogarts geweest die in het rechter oog een lichte vorm van staar heeft vastgesteld, waarvoor op dat moment geen behandeling nodig werd geacht. Op 6 juli 2011 en vervolgens op 12 juli 2011 wordt de refractie gemeten door een collega van verweerder (die geen optometrist is). Vanwege sterk wisselende meetresultaten verwijst deze collega klaagster door naar verweerder, die haar voor de eerste keer ziet op 20 juli 2011. Volgens verweerder verliep de refractiemeting moeizaam, maar kwam hij uiteindelijk uit op een minsterkte, gecombineerd met een cilindercorrectie, die ongeveer gelijk was aan hetgeen zijn collega had gemeten, en op een additie beiderzijds van 2.50. De visus na correctie rechts lag rond de 0.5, links rond de 0.8. Controle heeft plaatsgevonden met de pasbril. Skiaskopie of meting met een stenopeïsche opening is niet verricht. Partijen verschillen van mening of op 20 juli 2011 over de hoogte van het leesgedeelte is gesproken. Klaagster kiest voor minerale glazen. Op 6 augustus 2011 is de bril klaar.

Op 7 september 2011 bezoekt klaagster verweerder opnieuw. Ze is niet tevreden over de nieuwe bril. Bij het lopen is de ondergrond onduidelijk. Om in de verte, recht vooruit kijkend, goed te zien moet het hoofd naar voren worden gebogen. Met haar oude reservebril heeft ze dit probleem niet. Volgens haar is het leesgedeelte te hoog. Met de reservebril als uitgangspunt meet verweerder de visus opnieuw. Daarbij komt hij rechts uit op een hogere minwaarde, terwijl de additie gelijk blijft, met beiderzijds de bekende cilindercorrectie. Klaagster meent dat een lagere additie beter is, maar verweerder laat klaagster verschillende addities zien, en komt dan toch weer uit op 2.50. De hoogte van het leesgedeelte blijft ook gelijk. Op 6 augustus 2011 levert verweerder aan klaagster een nieuw rechter glas.

Klaagster blijft evenwel ontevreden. Zij stelt twee keer te zijn gevallen, de laatste keer over een stoeprand waarbij haar gezicht werd beschadigd. Zij wendt zich tot een andere optiekzaak. Volgens klagers zou de optometrist aldaar hebben gezegd dat het leesgedeelte te hoog was. Hij komt uit op ongeveer dezelfde refractiesterkte en op een lagere additie van 2.00 beiderzijds. Klaagster kiest nu voor (duurdere) kunststof glazen. Over deze glazen, die op 19 november 2011 worden geleverd, is klaagster tevreden.

Op 15 november 2011 bezoekt klager de optiekzaak van verweerder en eist hij zijn geld terug. Verweerder geeft echter aan dat hij een eventuele fout graag zelf wil oplossen. Dat zou de optometrist van de andere optiekzaak ook aan klagers hebben geadviseerd, aldus verweerder. Door bij een andere optometrist nieuwe glazen te bestellen hebben klagers dit echter onmogelijk gemaakt.

3. Klacht

De klacht houdt in dat verweerder klaagster niet op correcte wijze een bril heeft aangemeten.

4. Beoordeling van de klacht

Ten aanzien van deze klacht zal de Commissie nagaan of verweerder heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend optometrist onder gelijke omstandigheden.

Bij de wijze waarop verweerder op 20 juli 2011 de oogmetingen heeft verricht, heeft de Commissie geen bemerkingen. Dat de refactie moeizaam verliep is begrijpelijk vanwege de staar in het rechter oog. Dat toen al uitdrukkelijk over de hoogte van het leesgedeelte is gesproken, is voor de Commissie niet komen vast te staan.

De Commissie plaatst wel kanttekeningen bij het handelen van verweerder op 7 september 2011. In het bijzonder het feit dat klaagster aangaf in de verte alleen goed te kunnen zien met gebogen hoofd, had verweerder tot nadenken moeten stemmen. De aandacht van verweerder ging uit naar het slechtere rechter oog, terwijl bij een dergelijk signaal het meer voor de hand had gelegen de aandacht te richten op het totaalbeeld. Dit omdat het oog met de hoogste visus (in casu het linker oog) het meest bijdraagt aan het scherpe zien in het totaalbeeld. Ook had op deze wijze kunnen worden vastgesteld of het visusprobleem van klaagster al dan niet werd veroorzaakt door te hoog geplaatste leesgedeelten. Met deze aanpak was verweerder waarschijnlijk eerder tot de conclusie gekomen dat beide glazen diende te worden vervangen.

De Commissie betwijfelt voorts of verweerder op 7 september 2011 wel op duidelijke wijze met klaagster heeft besproken dat hij de additie en de hoogte van het leesgedeelte niet heeft aangepast.

De Commissie hecht er aan nog het volgende op te merken. Blijkbaar heeft een andere optometrist klaagster wel een bril kunnen aanmeten waarover zij tevreden was. Daaruit kan echter niet worden afgeleid dat verweerder, indien hij daartoe de gelegenheid had gekregen, daar niet toe in staat was geweest. Daarbij is van belang dat de andere optometrist over meer informatie beschikte, namelijk dat ook de tweede bril niet voldeed. Voorts heeft klaagster voor een ander type glazen gekozen.

Al met al heeft verweerder op 7 september 2011 niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend optometrist onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De klacht is derhalve gegrond.

5. Beslissing

De commissie acht de klacht gegrond.

Aldus gegeven te Nieuwegein op 7 maart 2012 door prof. mr. J.C.J. Dute, voorzitter, H.A. van Dam en W.G. Wieringa, leden-optometristen, in tegenwoordigheid van H.E. Klein Ikkink, secretaris.

Prof. mr. J.C.J. Dute

H.E. Klein Ikkink