

d.d. 18 januari 2019

Beslissing van Geschillencommissie van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat de ramen op de locatie in kwestie tijdens de bezoeken van klagster aan aangeklaagde niet afgeschermd waren. Klagster is van mening dat daardoor haar privacy is geschonden. Deze klacht valt onder de reikwijdte van het reglement. Klagster is dan ook ontvankelijk in haar klacht.

Door de aangeklaagde is bij brief aan klagster geschreven dat de raambekleding in de praktijk op de eerste verdieping met zorg is uitgekozen waarbij inkijk van buitenaf niet mogelijk is. Er zijn donkere en lichte stroken waar niet van buiten naar binnen kan door worden gekeken. Tevens zijn de ramen van spiegel werend/zonwerend glas en dit maakt inkijk van buitenaf al moeilijk, zeker ook op de eerste verdieping. Verder is geschreven dat aangeklaagde op verzoek van klagster de raambekleding verder nauwgezet had afgestemd hoewel de stand van de raamdecoratie goed was.

Gelezen het gemotiveerde verweer van de zijde van aangeklaagde had het op de weg van klagster gelegen om haar standpunt nader te onderbouwen. Daar heeft zij ruim voldoende de tijd voor gehad, zowel in de procedure bij de klachtenfunctionaris als in de huidige procedure. Maar klagster heeft die gelegenheid niet gebruikt. Dit valt in haar nadeel uit omdat door het uitblijven van verdere onderbouwing niet vast is komen te staan dat aangeklaagde daadwerkelijk haar privacy heeft geschonden door de gordijnen voor de ramen van de praktijk geheel of gedeeltelijk open te laten. Evenmin kan door dat verzuim worden vastgesteld dat aangeklaagde niet adequaat heeft gereageerd op verzoeken en opmerkingen van klagster ter zake van raambekleding.

De geschillencommissie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie verklaart de klacht ongegrond.