

Klacht tegen Kwak (in Nederland en België) (laatst bijgewerkt op 19/03/2016)

"Lezere(es),

Help ons deze informatie bijgewerkt te houden door een bericht aan info@skepp.be te sturen als U meent dat er onjuistheden in staan en/of de bijwerk datum langer dan een jaar is verstreken."

Ben je verontwaardigd over een "therapeut", een behandeling, een belofte of reclame die fout of oneerlijk lijkt, dan kan je klacht indienen.

Waar en hoe je die klacht best indient kan verschillen naargelang het gaat over een persoon, een behandeling, een product of een toestel.

Bedenk eerst goed wat je wil bereiken met die klacht, wil je schadevergoeding, wil je een charlatan stoppen, wil je verhinderen dat nog meer mensen bedrogen worden of wil je een oplichter gestraft zien ? Dit zal bepalen waar en hoe je best die klacht indient.

Als het een klacht is over een product, een advertentie, een firma of een persoon die niet erkend en geregistreerd is als bevoegd gezondheidswerker, dan zal het meestal gaan over oplichterij, misleiding, consumentenbedrog of over onwettelijke uitoefening van de geneeskunde.

De EU en de nationale Belgische en Nederlandse wetten op consumentenbescherming zijn niet slecht, maar worden niet altijd goed toegepast. Die wetten verbieden elke reclame die beweert een ziekte of een gebrek te kunnen behandelen. Enkel voor erkende en geregistreerde geneesmiddelen mogen beweringen over ziekte gedaan worden, maar ook dat is erg gereguleerd en beperkt. Voor voeding, voedingssupplementen en vitamines mag reclame met beweringen over gezondheid en preventie, maar enkel nadat de slogan of bewering op voorhand werden aanvaard door het EU organisme voor voedsel en veiligheid: <http://www.efsa.europa.eu> . Je kan daar ook de lijst met afgekeurde slogans bekijken, het zijn er veel.

Voor homeopathische middeltjes, geregistreerd als HMP (Homeopathische Medisch Product) is elke bewering of reclame voor behandelen van ziekte of gebrek verboden. Enkel voor echte geneesmiddelen mogen er dergelijke beweringen gemaakt worden, na aanvraag en goedkeuring van de bewijzen.

Die wetten worden bijna dagelijks overtreden en de overtreders kunnen zeer lang ongestoord hun gang gaan als niemand het signaleert of klacht indient.

Voor onwettelijke uitoefening van geneeskunde verschillen de Belgische en Nederlandse regels, zie verder.

Ook een medisch gediplomeerd, erkend en geregistreerd persoon – arts , apotheker, dierenarts of paramedicus – kan in de fout gaan of zich als kwak gedragen.

Heb je lichamelijke of financiële schade geleden waarvoor je herstel zou willen, dan moet je naar de rechtbank gaan (zie verder), maar vaak is het beter om eerst te trachten rechtstreeks contact te nemen met de persoon zelf. Meestal heeft die een verzekering tegen beroepsfouten en is een minnelijke schikking mogelijk.

Voor artsen, apothekers en dierenartsen zijn er ook nog aparte tuchtraden, de Ordes (zie verder).

Die kunnen zware straffen opleggen, onafhankelijk van en bovenop de straffen die door andere instanties reeds genomen werden, maar ze kunnen geen schadevergoeding opleggen. (zie verder)

Klacht indienen kan bij meerdere instanties tegelijk, maar laat hen dan eerlijk weten dat je ook elders aanklaagt.

Als je een klacht indient, tracht die dan te staven door een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving, met de datum, de plaats, de naam en het adres, zo mogelijk met getuigen, knipsels, fotokopies of foto's. Verwacht niet dat de bevoegde instanties het allemaal zelf gaan opsporen op basis van een vage beschrijving.

Hoe en waar klacht indienen ? In België:

HET GERECHT

De uitoefening van de geneeskunde, het stellen van een diagnose, het voorschrijven of uitvoeren van een therapie, de verkoop van medicijnen, zijn enkel toegestaan voor geregistreerde gezondheidsberoepen: artsen, tandartsen, apothekers, dierenartsen en paramedici, voor elk binnen de beperkingen van hun beroep. Alle andere “genezers”, verkopers en “healers” zijn strafbaar wegens onwettelijke uitoefening van de geneeskunde, of ze dit nu doen met pilletjes, drankjes, handoplegging, rare voeding of quantum en andere tovertoestellen.

Nota: De beoefenaars van de zogenaamde alternatieve behandelingen kunnen een erkenning als gezondheidsberoep aanvragen, maar dat heeft (in 2016) nog geen enkele aparte erkenning opgeleverd.

De strafrechtbank: Klacht indienen is gratis. Je kan klacht indienen zowel tegen een erkend of een niet erkende behandelaar, wegens een strafbaar feit als onwettige geneeskunde, overschrijding van bevoegdheid of schade door niet of slechte behandeling. Daarvoor ga je naar het plaatselijke politiekantoor en zij noteren de klacht. Ze moeten die doorsturen naar het parket (de openbare aanklager, de procureur). Die beslist dan of hij strafrechtelijk vervolgt of niet (hij seponeert). Misschien meent de procureur dat de klacht niet gegrond is of dat het toch maar een lichte overtreding is, en hij laat het zonder gevolg. In de praktijk komt het maar zelden tot vervolging en veroordeling, tenzij er ernstige lichamelijke of materiële schade is of andere ergerlijke feiten zijn gepleegd. Een veroordeling kan gevangenis of een geldboete zijn. Als het toch tot een proces komt kan je schadevergoeding vragen door je burgerlijke partij te stellen. Als de procureur niet vervolgt kan je nog steeds overwegen de volgende gerechtelijke weg te kiezen:

De Burgerlijke Partij Stelling. Je leg klacht neer bij de griffie. Die klacht moet onderzocht worden door een onderzoeksrechter en uiteindelijk afgesloten worden met een besluit of vonnis. Wie schade heeft opgelopen, of kansen op genezing is verloren door een behandeling die niet werkzaam of geschikt was, kan schadevergoeding eisen. Bedenk dat je alvast enkele honderden euro's gerechtskosten zal moeten betalen, dat het aangeraden is een advocaat te nemen, en dat je eventueel ook nog een expert zal moeten aanstellen en betalen. Als burgerlijke partij kan je een eis tot schadevergoeding formuleren, en ook de tegenpartij laten veroordelen, ook al is het maar voor één euro.

ANDERE OVERHEDEN

* De FOD (= ministerie) van Economische Zaken:

voor elke klacht over ongeoorloofde of misleidende reclame en/of oneerlijke handelspraktijken.

http://economie.fgov.be/nl/consument/Internet/elektronische_handel/reclame_en_aanbod_op_internet/Reclame_en_oneerlijke_handelspraktijken/

De Wet zegt: *worden onder alle omstandigheden als oneerlijk beschouwd...het bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen.*

Klacht indienen is gratis.

Zij zullen onderzoeken, eventueel bemiddelen of beslissen het gerecht in te schakelen.

Instructies voor een burger die meent bedrogen te zijn, vind je op

<http://economie.fgov.be/nl/consument/bedrog/slachtoffer/>

* **De PGC Provinciale Geneeskundige Commissie:** is afhankelijk van de FOD (het ministerie) van Volksgezondheid. Elke provincie heeft een eigen PGC. Haar taak is te waken over de volksgezondheid. Iedere gezondheidswerker, arts, tandarts, apotheker, veearts, tandarts, verpleegkundige, vroedvrouw, enz...moet bij de PGC geregistreerd zijn en een visum hebben

gekregen. Wie geen visum heeft is strafbaar wegens onwettelijke uitoefening van de geneeskunde. De PGC kan ook oordelen dat een gezondheidswerker lichamelijk of geestelijk niet meer geschikt is om zijn beroep uit te oefenen en een gevaar is voor de volksgezondheid. Ze kan die tijdelijk of definitief schorsen door het visum in te trekken, zelfs met onmiddellijke ingang. Elke burger kan klacht indienen bij een PGC. De procedure is gratis.

De PGC heeft geen bevoegdheid over burgers zonder visum, maar kan ze wel oproepen om gehoord te worden. Twee leden van de PGC, de gezondheidsinspecteur en de inspecteur der apotheken hebben de bevoegdheid van officier van de gerechtelijke politie. Ze onderzoeken ook klachten over onwettige (of slechte) uitoefening van de geneeskunde, de farmacie, bedrog of misleiding.

Als de PGC, na onderzoek, besluit een klacht door te zenden, naar het gerecht dan is het erg waarschijnlijk dat er wel degelijk gevolg zal aan gegeven worden. De contactgegevens:

<http://health.belgium.be/eportal/Healthcare/healthcareprofessions/ProvincialMedicalCommissions/18076894?ie2Term=Visa?&fodnlang=nl> en kies de provincie.

* **Het FAGG (Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten)** hoort bij de FOD (ministerie) Volksgezondheid. Daar kan klacht ingediend worden vooral over reclame of verkoop van geneesmiddelen, niet toegestane of slechte producten. Voor meer info en contact, zie

http://www.fagg-afmps.be/nl/MENSELIJK_gebruik/geneesmiddelen/homeopatische_geneesmiddelen/goed_gebruik/reclame/

* **Het FAVV (Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid)**: bij vermoeden van onveilig voedsel of voedingssupplement, zie meldpunt op de website

<http://www.afsca.be/meldpuntconsument/>

De Medische Tuchtraden of Ordes

* **De Orde van Artsen.** Iedereen kan daar een klacht indienen. De procedure is gratis.

Elke arts die praktijk wil doen in België is verplicht lid van de Orde. De leden moeten volgens de plichtencode (deontologie) gewetensvol, wetenschappelijk, sociaal en financieel verantwoord handelen. Een erkend arts heeft vrijheid om zijn behandeling te kiezen, maar hij moet die wel kunnen verantwoorden. Kwakkende artsen worden meestal ongemoeid gelaten tenzij er echt schade was of hun propaganda te agressief of leugenachtig. De tuchtraad kan enkel geregistreerde artsen beoordelen of straffen. De straffen gaan van waarschuwing tot tijdelijke en zelfs levenslange schorsing. Hun vonnis is geheim, je zal het niet vernemen. Schadevergoeding kunnen zij niet toewijzen.

Het contactadres vind je op www.ordomedic.be en kies dan de provincie. Op die website kan je ook een arts zoeken op naam, of nazien of iemand wel als arts geregistreerd is.

* **De Orde van Apothekers:** iedereen kan daar een klacht indienen. De procedure is gratis.

Het lidmaatschap is verplicht om een apotheek te kunnen houden. Ook die tuchtraad oordeelt enkel over de eigen leden, de geregistreerde apothekers. Zij kunnen een apotheker straffen, gaande van waarschuwing tot schorsing. Hun vonnis is geheim, je zal het niet vernemen,. Schadevergoeding kunnen zij niet toewijzen.

Het adres vind je op <http://www.ordederapothekers.be/> en kies dan de provincie.

Het zou een illusie zijn om te denken dat apothekers enkel werkzame producten verkopen, met eerlijke informatie. Het is bijna onmogelijk om een apotheek te vinden die zich daaraan houdt, begrijpelijk, want juist op die nep-producten worden de grootste winstmarges gemaakt. In de USA en Canada heeft een gezamenlijke klacht van gebruikers, die zich bedrogen voelden door misleidende reclame voor homeopathische middelen tegen griep, in 2014 als gevolg gehad dat er een enorme schadevergoeding werd uitbetaald en dat die firma's (Boiron en Heel) hun middeltjes daar niet meer aanprijzen.

<http://edzardernst.com/2014/05/homeopathic-manufacturer-to-close-north-american-subsidiaries/> en <https://www.sciencebasedmedicine.org/the-cam-docket-boiron-iii-et-al/>

* **De Orde van Dierenartsen:** iedereen kan daar een klacht indienen, de procedure is gratis, ook die tuchtraad oordeelt enkel over geregistreerde veeartsen. De straffen, gaan van waarschuwing tot schorsing. Hun vonnis is geheim, je zal het niet vernemen. Schadevergoeding kunnen zij niet toewijzen.

Het adres vind je op <https://www.ordederdierenartsen.be/> en kies dan de provincie. .

* Klachten over **tandartsen en paramedici** moet je indienen bij de PGC.

* **Het RIZIV (RijksInstituut voor Ziekte en Invaliditeit):** voor klacht over onjuiste tarieven of onterecht aangerekende medische prestaties.

* **Test-Aankoop (de Verbruikersunie)** kan misschien helpen, maar ze zijn soms nogal welwillend voor wat zich als “alternatief” aanprijst. Leden kunnen gratis juridisch advies krijgen.

* **SKEPP:** Wij worden graag op de hoogte gebracht van klachten of lopende procedures. We kunnen soms adviseren of helpen, en er de nodige ruchtbaarheid aan te geven.

Meer algemene info over diverse klachten bij dubieuze of grensoverschrijdende gezondheidszorg, ook klachten tegen instellingen, is te vinden op http://health.belgium.be/eportal/Aboutus/crossborder_healthcare/foreignvisitors/patient-rights/How-to-file-a-complaint/19089748_NL?ie2Term=visa&ie2section=83&fodnlang=nl

In Nederland

● **Inspectie Gezondheidszorg IGZ.** Door de wet BIG is de toestand daar anders, omdat er veel meer mogelijkheden zijn om geneeskunde te bedrijven. Geneeskunde is in Nederland een vrij beroep en een kwakzalver mag zelfs diagnoses stellen. De neiging van de IGZ om tegen kwakzalverij op te treden is beperkt omdat de IGZ pas bij schade in actie komt. Volgens een consensusbijeenkomst uit 2005 is schade voor de patiënt in het algemeen "Een nadeel voor de patiënt dat dusdanig ernstig is dat verlenging of verzwaring van de behandeling noodzakelijk is, tijdelijk of blijvend fysiek, psychisch of sociaal functieverlies optreedt, of overlijden tot gevolg heeft."

http://www.kwakzalverij.nl/227/Advies_aan_slachtoffers_van_kwakzalverij

● **Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg TGZ.** Bij klachten over schadelijke of onzinnige zorg kan er, voor zover het hulpverleners betreft die zijn ingeschreven in het BIG-register, geklaagd worden bij het TGZ. Dit is een zware procedure, waarbij de hulp van een advocaat bijna onmisbaar is. Er is een aantal regionale tuchtcolleges en voor eventueel hoger beroep een Centraal Tuchtcollege. Men kan alleen een klacht indienen als men direct of nauw betrokken is bij de behandeling waarover geklaagd moet worden.

<http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/documenten/persberichten/2015/september/2/nieuwe-website-tuchtcolleges>

● **Burgerlijke rechter.** Heeft u ernstige financiële of fysieke schade geleden dan is het mogelijk schadevergoeding te eisen in een zgn. civiele procedure. Bijstand van een advocaat is daarbij onontbeerlijk.

● **Strafrechter.** In geval van (mogelijk) strafbare feiten kan daarvan aangifte worden gedaan bij de politie of het Openbaar Ministerie (Officier van Justitie). Gedacht kan hierbij worden aan

overtreding van de wet BIG met zijn voorgehouden handelingen of aan titelfraude (iemand noemt zich arts of doctor zonder daarop recht te hebben).

•**Autoriteit Consument en Markt ACM.** De Wet op de Oneerlijke Handelspraktijken geldt binnen de hele EEG/EG en verbiedt een hele reeks van duidelijk aangegeven praktijken. Daaronder het bedrieglijk voorgeven dat een dienst of product genezing zou brengen terwijl dat niet is aangetoond, informatie bedrieglijk weglaten, bedrieglijke informatie geven die consumenten tot verkeerde oordelen brengt, bedrieglijke informatie die de consument niet kan begrijpen enz. Belangrijk is dat van schade geen sprake hoeft te zijn en dat deze wet in ieder EG/EEG-land dient te worden gehandhaafd. https://www.acm.nl/nl/contact/tips-en-meldingen/uw-tip-of-melding-doorgeven-aan-acm/?gclid=CjwKEAiApYGyBRC-g_jIstuduV8SJABCEzhZZabAGZIRYOoDIZeIS42O-e-6Uve0cAggszZnK9E3wxC64vw_wcB

Ze kent een eigen klachtenloket: <https://www.acm.nl/nl/contact/tips-en-meldingen/uw-tip-of-melding-doorgeven-aan-acm/>
en eentje voor de consument bij “Consuwijzer”:
<https://www.consuwijzer.nl>

Of de ACM ooit zal handhaven is overigens aan sterke twijfel onderhevig en de besluitvorming erover is volkomen ondoorgrondelijk. De Vereniging tegen de Kwakzalverij heeft de indruk dat optreden tegen geneeskundig bedrog dat niet tot ernstige gezondheidsschade leidt een lage prioriteit geniet bij de ACM.

•**Reclame Code Commissie RCC.** Burgers zonder een direct belang bij een product kunnen een klacht over misleidende reclame indienen bij de RCC:

<http://www.reclamecode.nl/consument/default.asp?paginaID=72&hID=2>.

De RCC oordeelt alleen over manieren van aanprijzen.

De procedure is gratis, men hoeft geen advocaat in de arm te nemen. Wel verdient het aanbeveling een goede brief met argumenten te schrijven. Probeer in uw klacht te verwijzen naar een specifiek artikel uit de Reclame Code (te vinden op de website van de RCC).

•**Vereniging tegen de Kwakzalverij VtdK.** De VtdK blijft graag op de hoogte van de kwakzalverspraktijken in Nederland en gevallen van kwakzalverij kunnen gemeld worden bij de secretaris, e mail: secretariaat@kwakzalverij.nl. Soms kan de VtdK u adviseren hoe en waar te klagen, soms kan zij publiciteit genereren over kwalijke praktijken.

Nota: Overigens is in oktober 2015 een nieuwe klachtwet aan genomen, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die na invoering een herziening van bovenstaande systematiek tot gevolg zal krijgen. Met name de rol van de tuchtcolleges en de IGZ zal veranderen.