

# De no show fee in de zorgpraktijk

**Sylvie Tack**

*Gastprofessor UAntwerpen  
Praktijkassistent UGent  
Advocaat*



# Inleiding

- Vaak probleem van niet-opdagende patiënt
  - Studie GGZ 2010: gemiddeld 5-8%, soms tot 14%
- Veroorzaakt diverse schade
  - Verlies inkomen (zorgverlener/instelling)
  - Verspilling gezondheidszorgbudget (personeel, lokalen, enz.)
  - Verlies behandeltijd andere patiënten/wachttijd
  - Geen zorgcontinuïteit/vaak voorspeller drop-out
- Hoe no shows verminderen?
  - Sensibilisering belang afspraak
  - Automatische reminder (vb. e-mail/sms)
  - No show vergoeding: schadevergoeding bij niet-opdagen

# Inleiding

- Voorbeelden in de rechtspraak
  - Rb. Antwerpen 8/2/2010: pt daagt 4 x niet op voor tandbehandeling (waarvoor telkens 4uur was vrijgehouden). Rb. acht verlies van €90/uur billijk, pt. moet 8u x € 90 (€ 720) betalen
  - Vred. Brugge 6/10/2015: pt kwam 3x niet opdagen bij endodontoloog. Moest € 282 SV betalen
  - Vred. Antwerpen 1/3/2018: pt daagde niet na doorverwijzing door specialist. Echter afwijzing SV want geen bewijs dat pt afspraak had toegezegd (kreeg enkel schriftelijke afspraak toegestuurd)

# Inleiding

- No show vergoeding roept diverse vragen op
  - Is dit toegelaten in zorgrelaties?
  - Zo ja, onder welke voorwaarden?
  - Kan ook patiënt no show vergoeding vragen van niet (tijdig) opdagende zorgverlener?

***I.***  
***Is een no show vergoeding  
toegelaten in zorgrelaties?***

- Geen wettelijk verbod
- Voor sommige beroepsgroepen zelfs expliciet toegelaten
  - Psychologen (art. 37 KB 2/4/2014)
  - Artsen
    - vroegere Code voorzag expliciete toelating (art. 77)
    - niet hernomen in nieuwe Code, maar ook niet verboden
- Onderscheid met honorarium
  - Kan enkel gevraagd worden bij effectieve prestatie

## ***II.***

***Onder welke voorwaarden kan een no show vergoeding worden gevraagd?***

- Drie voorwaarden
  - (A) Geldige overeenkomst tussen de partijen
  - (B) Foutief optreden van de patiënt
  - (C) Schade voor de zorgverlener



- **(A) Eerste voorwaarde: geldige overeenkomst**
  - Medisch contract
    - Pt en zorgverlener maken afspraak omtrent behandeling
      - ZV verbindt zich tot prestatie op afgesproken tijdstip
      - Pt verbindt zich tot betaling voor geleverde prestaties
      - Indien pt niet opdaagt, kan zorgverlener SV vorderen
    - Contract moet geldig tot stand komen
      - Handelings- en wilsbekwame pt / vertegenwoordiger
      - Bepaald voorwerp (specif. afspraak omtrent behandeling, tijdstip, plaats,...)
      - Geoorloofde oorzaak (geen verboden handelingen)
    - Ontstaat in principe pas na (fysieke) ontmoeting zorgverlener

- Quid niet opdagen op online of telefonisch vastgelegde afspraak?
  - Nog geen 'medisch' contract
  - No show vergoeding niet automatisch mogelijk
  - Enkel indien bewijs dat pt zich uitdrukkelijk verbonden heeft tot betaling SV bij niet-opdagen (vb. uitdrukkelijk aanvinken voorwaarden bij online booking)
  - 'op afstand gesloten overeenkomst' volgens WER?
    - Antw. belangrijk want specif. infoplichten + herroepingsrecht
    - Wellicht niet
      - » veronderstelt 'georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand'
      - » dienstverlening in zorgsector verloopt (hoofdzakelijk) tijdens gelijktijdige aanwezigheid van beide partijen/fysiek contact

- **(B) Tweede voorwaarde: foutief optreden van de pt**
  - Art. 1134 BW: overeenkomsten strekken tot wet en moeten TGT worden uitgevoerd
  - Tijdig opdagen op afspraak = resultaatsverbintenis
  - Volgt ook uit medewerkingsplicht (art. 4 WP)
    - Volgens KAGB 'algemene fatsoensverantwoordelijkheid'
  - Zorgverlener keuze
    - Verdere uitvoering vragen (geven nieuwe afspraak)
    - Beëindiging overeenkomst
      - Ontbinding overeenkomst + SV
      - Opzegging (en geen SV)
      - Wel rekening met plicht tot zorgcontinuïteit (cfr. dringende zorgen, medicatievoorschriften, enz.)

- Geen tijdige annulering
  - Spanning met recht op zorgweigering (art. 8, §4 WP)
    - Elke pt heeft recht om toestemming in te trekken, zelfs tot vlak vóór uitvoering
  - Wat is (laat)tijdige annulering?
    - Feitenkwestie
    - Criterium: redelijke pt
      - » Hoe lang wist men reden van verhindering (vb. examens, professionele verplichting, enz.)
      - » Hoe bereikbaar is zorgverlener (vb. slechts 2 d/w secretariaat bereikbaar)
  - Beste duidelijke afspraken
    - vb. op afsprakenkaartje/bevestigingsmail: 'annulering mogelijk tot 24/48 uur voordien'
    - Nut van automatische reminders

- Geen overmacht
  - Onvoorzienbare gebeurtenis waardoor pt verbintenis niet kan nakomen
  - Indien bewijs overmacht: geen fout en dus geen no show vergoeding mogelijk
  - Feitenkwestie (vb. plotse ziekte, weersomstandigheden, auto-ongeval, enz.)

## ***(C) Derde voorwaarde: schade voor zorgverlener***

- **Principe: werkelijke schade**
  - Bewijs geen andere pt in de plaats
    - Vaak moeilijk
      - Vb. indien sowieso volle wachtzaal of nog mogelijk om patiënten op wachtlijst te contacteren
  - Bewijs door agenda's, schriftelijke behandelafspraken (vb. operatiezaal voor 3 uur gehuurd specifiek voor 1 ingreep)

- Welke schade?
  - Gederfde inkomsten – rechtspraak verdeeld
    - PR A'pen 2010: € 110 (= prijs 4 raadplegingen) wegens niet opdagen voor wegnemen bruine vlek = overdreven
    - Rb. A'pen 2010: SV van € 90/uur voor tandarts die 4u behandeltijd vrijhield = redelijk
  - Geleden verliezen
    - gespecialiseerd personeel (vb. anesthesist, VPK, ..)
    - Inhuren bepaalde toestellen/infrastructuur (vb. robotchirurgie)
    - Bestellen specifiek medisch materiaal (vb. prothese)
    - Huren operatiezaal

- **Alternatief: no show strafbeding**

- Begrip: contractuele clausule waarbij partij zich vooraf verbindt tot betaling forfaitaire SV bij niet-uitvoering (art. 1226 BW)
- Voordeel: werkelijke schade moet niet bewezen worden
- Kenmerken
  - a) Pas inroepbaar na contract. wanprestatie (zie hoger)
    - plicht tot voorafgaande ingebrekestelling
      - » Tenzij uitvoering in natura niet meer mogelijk of nutteloos (vb. pt heeft facelift intussen elders laten uitvoeren)
      - » Tenzij clausule 'van rechtswege uitvoerbaar en zonder voorafgaande ingebrekestelling'



- b) Indemnitaire
  - Vergoedt schade door niet-opdagen
  - Mag niet onevenredig zijn (cfr. WER)
  - geen keuze:
    - » zorgverlener moet kiezen voor invordering SV (kan geen uitvoering in natura vorderen)
    - » Zorgverlener kan ook enkel afgesproken no show fee vragen, ook indien werkelijke schade hoger (tenzij opzettelijk handelen door pt)

## - Geldigheidsvoorwaarden

- (a) Voorafgaande informatie aan pt
  - wachtzaal, afsprakenkaartje, website, bevestigings-e-mail
  - Wettelijke basis
    - » Art. 8, §2 WP: info over 'financiële gevolgen'
    - » Art. VI.2, 3° WER (ruime infoplicht over 'alle mogelijke extra kosten')
  - Op 'duidelijk en begrijpelijke' wijze
    - » Niet noodzakelijk schriftelijk, wel aan te raden!
- (b) Aanvaarding door pt
  - Niet noodzakelijk schriftelijk
  - Bewijstechnisch aangewezen (vb. aanvinken bij elektronische bevestiging, IC-formulier, enz.)
  - Discussie indien enkel 'uithangen in wachtzaal'

- (c) niet onrechtmatig
  - WER voorziet lijst verboden clausules
  - Duidelijk en begrijpelijk
    - Quid andertaligen?
    - Ev. voorzien infobrief in diverse talen
  - Wederkerigheidsvereiste
    - No show beding enkel geldig indien zorgverlener zich ook omgekeerd verbindt tot SV bij niet-opdagen (!)
  - Evenredigheidsvereiste
    - SV in verhouding tot werkelijke schade
  - Sanctie: nietigheid
    - Geen invordering SV mogelijk
    - Rechter mag niet matigen
    - Tast geldigheid medisch contract niet aan

***III.  
Kan pt no show fee vorderen  
van zorgverlener?***

- Voorbeelden
  - zorgverlener op congres/verlof en vergeet pt'en te verzetten
  - zorgverlener 'vergeet' specifiek onderzoekstoestel voor ingreep aan te vragen
  - Bestelling prothese gebeurde te laat waardoor ingreep moet uitgesteld worden
- Kan pt SV vragen voor nutteloze kosten (vb. verplaatsing, verlies beroepsinkomen, hotel)?

- Ja, onder zelfde voorwaarden
  - Geldige overeenkomst
  - Fout van de zorgverlener
    - Geen overmacht (vb. spoedgeval, ongeval)
    - Geen tijdige annulering
      - Feitenkwestie
        - » Criterium 'gemidd. zorgverlener in gelijkaardige situatie'
        - » Vanaf wanneer wist zorgverlener dat behandeling niet zou doorgaan (vb. hoe lang was verlof/congres al gepland? Kon materiaal eerder besteld worden? Wanneer bericht dat onderz.toestel niet beschikbaar zou zijn)?
  - Schade voor de patiënt
    - Werkelijke schade
    - No show schadebeding (cfr. wederkerigheidsvereiste)

# *IV. Besluit*

- No show vergoeding kan in twee richtingen
  - Zowel bij niet-opdagen patiënt
  - Als bij niet-opdagen zorgverlener
- Wel mits bewijs specifieke voorwaarden
- Bewijs van werkelijke schade vaak niet gemakkelijk
- Vooraf bestaande no show clause komt hieraan tegemoet, maar slechts geldig mits specifieke voorwaarden (wederkerigheidsvereiste!)
- Tips
  - Best schriftelijke bevestiging afspraak (e-mail, sms, brief, enz.)
  - Duidelijk vermelden tot wanneer en hoe kosteloos annuleren (48/24u)
  - Automatische reminder (sms/e-mail)
  - Invorderen no show fee als ultimum remedium?