

UITSPRAAK
SGIM 2018-038

Van

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

de geschilprocedure van mevrouw A, wonende te E, hierna te noemen 'klaagster', tegen de heer B, tandarts te F, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster maakte het geschil aanhangig bij de Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 16 oktober 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 17 oktober 2018.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klager verschuldigde griffiegeld op 18 oktober 2018.
3. Verweerder diende het verweerschrift in op 13 november 2018, en vulde dat aan op 23 december 2018.
4. Partijen zijn bij brief van 11 december 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 januari 2019.
5. Verweerder heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 oktober 2018 bericht dat hij niet ingaat op de uitnodiging de hoorzitting bij te wonen.
6. De hoorzitting vond plaats op 11 januari 2019 te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld door mr. D, (advocaat). Verweerder is niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Klaagster verwijt verweerder dat hij bij de uitvoering van haar opdracht aan hem inzake een nieuwe frameprothese voor haar boven- en ondergebit niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klaagster voert hiertoe schriftelijk en mondeling – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klaagster heeft zich – na een verwijzing door haar eigen tandarts – op 3 januari 2016 tot verweerder gewend voor twee frameprotheses, voor haar boven- en ondergebit. Klaagster heeft daarbij aangegeven dat zij voor 750 euro is verzekerd.

Klacht 1: ondeugdelijkheid frameprothese

Klaagster is ontevreden over de door verweerder vervaardigde en geplaatste frameprothesen. De frameprothese van het ondergebit zit los en het gevaar bestaat dat de frameprothese bij het bijten in klagsters keel valt, wat ook al een keer is gebeurd en waarbij klagster bijna is gestikt. Omdat alleen een bovengebit geen zin heeft, draagt zij beide prothesen niet.

Klaagster is een aantal keer teruggegaan naar verweerder om hem in de gelegenheid te stellen de frameprothese te verbeteren. Dat heeft niet tot een afdoende resultaat geleid, aangezien het frame los blijft zitten en de door verweerder aangeboden oplossing door een en ander te lijmen niet voldoende is gebleken. Klaagster heeft telkens verweerders instructies over het gebruik van de frameprothese opgevolgd.

Klaagster heeft als gevolg hiervan fysiotherapeutische behandelingen moeten ondergaan, omdat haar kaken vast zijn komen te zitten door het gebruik van de frameprothese.

Klacht 2: financiële aspecten

Verweerder heeft klagster niet voorgelicht over de kosten van de behandeling en het vervaardigen van de frames.

Klaagster deelde verweerder voorafgaand aan de behandeling mede te zijn verzekerd voor 750 euro en dat zij niet meer wilde betalen voor de behandeling. Verweerder heeft niettemin op 8 januari 2016 een bedrag van 1.767,10 euro in rekening gebracht. Zij heeft daarover contact opgenomen met verweerder, die aangaf dat klagster voorafgaand aan de behandeling was verteld dat zij in totaal 900 euro zou moeten betalen. Klaagster is het hier niet mee eens en weigert de factuur te betalen. Verweerder schakelde daarop een incassobureau in, die de vordering heeft vermeerderd met 115,06 euro aan incassokosten. Klaagster heeft inmiddels de factuur én incassokosten betaald.

Klaagster heeft voorafgaand aan de behandeling geen schriftelijke prijsopgave van verweerder ontvangen. Had klagster die schriftelijke prijsopgave wel ontvangen, dan was zij de behandeling bij verweerder niet aangegaan maar had zij contact opgenomen met haar eigen tandarts voor een oplossing.

Klacht 3: communicatie en afhandeling van geschil

De derde klacht gaat over de wijze waarop verweerder de klachten van klager heeft afgehandeld.

Nadat klagster in april 2016 zich via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] tot verweerder heeft gewend met bezwaren over de hoogte van de rekening, heeft verweerder direct een incassobureau ingeschakeld, zonder in te gaan op klagsters bezwaren.

Verweerder is nooit voldoende inhoudelijk ingegaan op klagsters klachten over de frameprothese. Hij heeft enkele pogingen gedaan die klachten te verhelpen, waarna hij die pogingen heeft gestaakt en de klachten heeft bestempeld als een psychisch probleem alsmede heeft gesteld dat klagster haar klachten verzint.

Klacht 4: niet bestaan van een laagdrempelige klachten- en geschillenregeling

Verweerder heeft onduidelijkheid laten bestaan over het aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Toen klagster in april 2016 via de [beroepsorganisatie] een klacht over de litigieuze behandeling indiende, stelde verweerder niet te zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Klagster zag zich daarom genoodzaakt een advocaat in de arm te nemen. In reactie op een brief van haar advocaat geeft verweerder vervolgens aan wel te zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie].

Klagster heeft zich door deze onduidelijkheid zijdens verweerder genoodzaakt gevoeld een advocaat in te schakelen, aangezien zij door verweerders standpunt over het niet aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] in de veronderstelling was dat zij haar vordering op verweerder aan de civiele rechter moest voorleggen. Zou verweerder van meet af aan duidelijk hebben gemaakt te zijn aangesloten bij deze klachtenregeling, dan had zij geen advocaatkosten gemaakt en hoefden er in afwachting van de klachtprocedure bovendien geen incassokosten te worden gemaakt.

Schadevergoeding

Klagster vordert een schadevergoeding van 1.531,16 euro, bestaande uit:

- 115,06 euro voor de incassokosten;
- 1.171 euro voor de frameprotheses (1.767,10 euro minus de vergoeding van de zorgverzekeraar, groot 750 euro);
- 39 euro voor de fysiotherapie en
- 360 euro voor de eigen bijdrage aan de Raad voor de Rechtsbijstand.

Het verweer

Verweerder voert schriftelijk – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Klagster heeft aangegeven dat zij niets achterin haar mond kon verdragen. Verweerder heeft daarom frames met een open gehemelte voorgesteld, wat door klagster na goed overleg is geaccepteerd.

Klagster bleek later niet met de frames overweg te kunnen. Zij gaf zelfs aan te stikken en kreeg te maken met een standverandering van de kaken. Verweerder vindt niet dat hij hiervoor aansprakelijk is.

Verweerder heeft klagster voorafgaand aan de behandeling medegedeeld welke kosten gemoeid zouden zijn met de behandeling. Hij heeft haar hiervan geen schriftelijk bevestiging meegegeven.

Klagster heeft tijdens de behandeling niet gezegd wat haar maximale verzekeringsvergoeding was.

Verweerder vindt dat hij niet aansprakelijk is voor de kosten die klagster heeft gemaakt voor fysiotherapie en juridische bijstand.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschillencommissie Mondzorg

De Geschillencommissie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat in de klachtprocedure voorafgaand aan deze procedure bij de Geschilleninstantie Mondzorg onduidelijkheid heeft bestaan over de vraag of verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie], maar dat verweerder aan de advocaat van klagster op 17 september 2017 heeft bericht aangesloten te zijn bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] en acht zich bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klachten.

Ontvankelijkheid en inhoudelijke beoordeling

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht voorgelegd aan verweerder. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klagster heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan.

Klacht 1: ondeugdelijkheid frameprothese

De Geschillencommissie Mondzorg stelt ten aanzien van deze klacht voorop dat verweerder klagster niet in staat heeft gesteld haar medisch dossier over te leggen. Omdat klagster de litigieuze frameprothesen ter zitting bij zich had, heeft de Geschilleninstantie Mondzorg haar ter zitting verzocht de frameprothesen in te doen, teneinde zich een oordeel te kunnen vormen over de deugdelijkheid daarvan.

De Geschillencommissie Mondzorg heeft zodoende ter zitting kennis kunnen nemen van de feitelijke situatie en is op basis daarvan van oordeel dat verweerder ten aanzien van klacht 1 heeft gehandeld als kan worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts, en verklaart deze klacht daarom ongegrond. De Geschillencommissie Mondzorg overweegt hiertoe als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft ter zitting vastgesteld dat de frameprothesen, zowel boven als onder, op correcte wijze zijn uitgevoerd en in klagsters mond passen en dat het dragen van de boven én onderframeprothese zou leiden tot een verbetering van klagsters kauwvermogen. Klagster heeft ter zitting verklaard dat zij het onderframe niet draagt omdat zij bij het dragen van het bovenframe een gevoel van stikken ervaart en het dan geen zin heeft het onderframe te dragen. De Geschillencommissie Mondzorg is van oordeel dat dit gevoel niet kan worden verklaard door de beweerdelijke ondeugdelijkheid van de frames, maar wel door de eveneens ter zitting door de Geschillencommissie Mondzorg bij klagster vastgestelde heftige kokhalsreflex.

Gelet hierop is de Geschillencommissie Mondzorg van oordeel dat er in redelijkheid geen oplossing bestaat voor het door klaagster ervaren gevoel van stikken, ook niet door het bovenframe open te slijpen.

Klacht 2: financiële aspecten

De Geschillencommissie Mondzorg stelt ten aanzien van deze klacht voorop dat zij mede met het oog op de G Regeling mondzorg van oordeel is dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht dat hij zijn patiënt tijdig en zorgvuldig informeert over de tarieven die hij voor prestaties in rekening brengt. Meer specifiek houdt dit in dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts bij een behandeling met een totaalbedrag van minimaal 250 euro voorafgaand aan die behandeling de patiënt een voor die patiënt vrijblijvende, schriftelijke prijsopgave verstrekt, conform de geldende G Regeling mondzorg.

De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerder niet betwist dat hij klaagster voorafgaand aan de behandeling geen schriftelijke prijsopgave heeft verstrekt. Bij gebrek aan informatie uit het medisch dossier moet het er naar het oordeel van de Geschillencommissie Mondzorg voor worden gehouden dat verweerder ten aanzien van deze klacht niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts, en verklaart deze klacht daarom gegrond.

Klacht 3: communicatie en afhandeling van geschil

De Geschillencommissie Mondzorg stelt ten aanzien van deze klacht voorop dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht dat hij in communicatie met patiënten er in redelijkheid blijk van geeft de bezwaren van de patiënt serieus te nemen, wat onder meer inhoudt dat de tandarts voldoende inhoudelijk reageert op bezwaren van de patiënt en zich daarbij ook bedient van gepaste bewoordingen.

Nu verweerder niet ter zitting is verschenen en op dit punt kon worden ondervraagd moet het er naar het oordeel van de Geschillencommissie Mondzorg voor worden gehouden dat verweerder door de klachten van klaagster te bestempelen als van psychische aard, ten aanzien van klaagster onvoldoende respect heeft betracht en ook ten aanzien van haar bezwaren tegen de hoogte van de factuur, niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts, door direct een incassobureau in te schakelen. De Geschillencommissie Mondzorg verklaart deze klacht daarom gegrond.

Klacht 4: niet bestaan van een laagdrempelige klachten- en geschillenregeling

De Geschillencommissie Mondzorg stelt ten aanzien van deze klacht voorop dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht dat hij glashelder aan een patiënt communiceert bij welke klachtenregeling een patiënt terecht kan als die patiënt zich tot de tandarts wendt met een klacht, althans met een vraag over de relevante klachtenregeling.

De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerder in zijn communicatie met klaagster onduidelijkheid heeft laten ontstaan over de vraag of hij al dan niet aangesloten was bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Mede gelet op de leeftijd van klaagster, is naar het oordeel van de commissie niet onbegrijpelijk dat zij een advocaat heeft ingeschakeld voor het

aanspannen van een gerechtelijke procedure, al was dat gelet op de hoogte van de vordering strikt genomen niet

noodzakelijk. De Geschillencommissie Mondzorg is daarom van oordeel dat verweerder ten aanzien van deze klacht niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts, en verklaart deze klacht daarom gegrond.

Schadevergoeding

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De Geschillencommissie Mondzorg is om de volgende reden van oordeel dat de door klaagster gevorderde schadevergoeding deels kan worden toegewezen.

Kosten van de protheses

De Geschillencommissie Mondzorg stelt voorop dat het meer voor de hand had gelegen dat er na een intakegesprek een begroting van de kosten was gemaakt. In casu is bij het eerste bezoek de behandeling ingezet. Dit klemt temeer gelet op de hoge leeftijd van klaagster. Een bijzondere omstandigheid is voorts dat klaagster in feite naar een ander was verwezen en zich per abuis tot verweerder had gewend. De Geschillencommissie Mondzorg acht het aannemelijk dat klaagster in het geval zij wel eerst een (schriftelijke) prijsopgave had ontvangen, niet – althans niet zonder meer – had gekozen de behandeling bij verweerder te ondergaan maar zich dan toch eerst weer tot haar eigen tandarts had gewend voor een andere oplossing.

Uiteraard is niet met zekerheid vast te stellen wat de uitkomst daarvan zou zijn geweest.

De Geschillencommissie Mondzorg ziet in de omstandigheden van dit geval dan ook aanleiding de schade *ex aequo en bono* vast te stellen op 750 euro. Dit komt overigens overeen met de situatie die zou zijn ontstaan als verweerder het aanbod van klaagster uit april 2016 om 1.000 euro te betalen zou hebben geaccepteerd.

Kosten van rechtsbijstand en incasso

De Geschillencommissie Mondzorg acht de door klaagster gevorderde kosten voor rechtsbijstand en incasso in voldoende causaal verband staan met de hiervoor onder 3 en 4 als klachtwaardig beoordeelde gedragingen van verweerder, en aldus geheel vatbaar voor toewijzing.

Fysiotherapie

De Geschillencommissie Mondzorg wijst de gevorderde kosten voor de fysiotherapie af, omdat die kosten zijn vergoed door klaagsters zorgverzekeraar.

Griffiegeld

De Geschillencommissie Mondzorg ziet in de omstandigheid dat verweerder deels in het ongelijk is gesteld aanleiding om krachtens het bepaalde in artikel 3 van het Reglement, verweerder te veroordelen in de kosten van de geschillenbeslechting aan de zijde van klaagsters, tot op heden begroot op 75 euro (zegge: vijfenzeventig euro), zijnde het bedrag van het door klaagster betaalde griffiegeld.

Uitspraak

De Geschillencommissie Mondzorg:

- verklaart klacht 1 ongegrond;
- verklaart klachten 2, 3 en 4 gegrond;
- veroordeelt verweerder om aan klager een schadevergoeding van 1.225, 06 euro (zegge: twaalfhonderd vijf-en-twintig euro en zes eurocent) te voldoen;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffiegeld ad 75 euro (zegge: vijfenzeventig euro).

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 11 januari 2019