

UITSpraak

SGIM 2020-29

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van de heer A, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder de heer B van Tandartsenpraktijk C hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 6 augustus 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 4 augustus 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 21 augustus 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 11 november 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 december 2020.
5. De hoorzitting heeft op 4 december 2020 plaatsgevonden in Veenendaal. Klager is zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht betreft kort weergegeven dat verweerder de zorgvraag van klager niet goed heeft begrepen en dat verweerder voor klager een nachtbeugel heeft vervaardigd terwijl klager hier niet om heeft verzocht. Klager wenst de door verweerder verstrekte factuur voor de werkzaamheden dan ook niet te vergoeden.

Klager heeft enkele jaren terug een orthodontie behandeling ondergaan bij een andere tandartspraktijk dan de praktijk van verweerder. Dit omdat verweerder de betreffende beugelbehandeling (te weten met 'invisalign') niet kon aanbieden. Die behandeling was in 2019 afgerond, waarna klager een nachtbeugel ontving van de andere praktijk.

In 2019 heeft klager een fietsongeluk gehad waarbij toen één tand naar binnen is gedrukt. Verweerder heeft toen herstelwerkzaamheden verricht waardoor het gebit weer in de 'normale' toestand is gebracht.

Klager ervaarde enige tijd na de herstelwerkzaamheden dat zijn nachtbeugels, verstrekt door de andere praktijk, steeds braken. Klager heeft zich toen tot verweerder gewend met, aldus klager, de vraag of het breken van de nachtbeugels wellicht te wijten is aan de omstandigheid dat er herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd en de stand van zijn tanden of de vorm van zijn gebit nu anders zou zijn. Klager geeft aan dat hij antwoord wilde op die vraag, zodat hij kon bepalen of een nieuwe beugelbehandeling dan wel een nieuwe nachtbeugel bij de andere praktijk noodzakelijk zou zijn.

Klager geeft aan zijn zorgvraag telefonisch en in de stoel duidelijk te hebben uitgelegd. Dat gesprek was volgens klager erg kort. Klager was in de veronderstelling dat duidelijk was dat hij antwoord wilde op de vraag of de stand van zijn gebit was veranderd. Verweerder heeft toen een gebitsafdruk gemaakt. Klager geeft aan dat hij dacht dat verweerder dit deed om de stand van zijn gebit te bepalen om zo zijn vraag te kunnen beantwoorden. Toen verweerder hem vroeg of hij een nieuwe nachtbeugel wenste gaf klager aan van wel, maar klager ging er door de eerder verstrekte informatie vanuit dat verweerder begreep dat hij deze bij de andere praktijk zou willen afnemen, nu daar de behandelgeschiedenis omtrent de beugel bekend was.

In de vervolgspraak kreeg klager tot zijn verrassing een nachtbeugel van verweerder. Klager stelt direct te hebben gezegd dat hij hier niet om had gevraagd. Klager geeft aan dat verweerder daar defensief op reageerde en vertelde dat klager wel om de beugel had verzocht. Klager heeft de beugel in de stoel kort gepast en merkte dat deze niet goed zat. Hij heeft de beugel toen toch mee naar huis genomen, maar deze de volgende dag ongedragen weer afgegeven bij de balie.

Het gesprek dat de aanleiding gaf tot de gebitsafdruk in praktijk van verweerder is met de camera's van verweerder opgenomen op video. Klager en verweerder hebben de beelden ook nog bekeken. Klager geeft aan dat hij op grond hiervan alsnog meent dat hij niet om de nachtbeugel heeft verzocht.

Klager heeft een factuur voldaan van €154,14 voor de nachtbeugel. Klager meent dat verweerder zijn zorgvraag niet heeft begrepen, dat hij niet om de beugel heeft verzocht en niet heeft ingestemd met het laten vervaardigen van de beugel. Hij wenst het factuurbedrag dan ook terug te ontvangen.

Het verweer

Verweerder is niet ter zitting verschenen, maar voert slechts schriftelijk het volgende verweer.

Verweerder stelt dat het vervaardigen van de beugel en de kosten daarvan met klager zijn besproken. Klager is volgens verweerder akkoord gegaan met de behandeling en met de gebitsafdruk. Verweerder kan zich niet goed voorstellen dat klager niet wist dat er een beugel voor hem werd gemaakt. Er was immers een gebitsafdruk gemaakt en klager verscheen daarna ook op de tweede afspraak om de beugel op te halen.

Verweerder geeft aan camera- en geluidsbeelden van de eerste afspraak aan klager te hebben getoond. Hierin komt volgens verweerder duidelijk naar voren dat klager instemt met de behandeling en het laten vervaardigen van de beugel. Klager bleef ondanks het tonen van de beelden ontkennen, aldus verweerder. Verweerder heeft de indruk dat klager zijn standpunt inneemt vanwege de kosten, nu klager geen aanvullende verzekering heeft. Verweerder heeft de behandelend orthodontist van klager voorts nog gemailld met de vraag of klager de door verweerder gemaakte nachtbeugel ook kon gebruiken, hetgeen volgens verweerder bevestigend werd beantwoord.

Verweerder zegt teleurgesteld te zijn in de situatie nu hij reeds veel tijd heeft gestoken in de behandeling en de verwijten van klager. Verweerder meent dat de toestemming van klager uitdrukkelijk is geweest en vast staat, en geeft aan dat hij geen verdere tijd aan klager wenst te besteden. Verweerder is dan ook niet ter zitting verschenen. De klacht is wat verweerder betreft ongegrond.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschilleninstantie 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 Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de KNMT zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt gelet op bovenstaande als volgt. De kern van het geschil is dat er een discrepantie bestaat tussen hetgeen klager zegt als zorgvraag te hebben geformuleerd en hetgeen verweerder als zorgvraag heeft opgevat. Dit heeft tot resultaat dat nu in geschil is waar klager precies toestemming / opdracht voor heeft gegeven tijdens zijn bezoek op 6 maart 2020. Of de betreffende nachtbeugel op zichzelf voldoet of geschikt is voor de behandeling is voor de beoordeling van het geschil niet relevant.

De Geschilleninstantie Mondzorg is niet in het bezit gesteld van de betreffende video- en geluidsopname waardoor zij op grond daarvan niet zelfstandig een oordeel kan geven. Zij dient haar beoordeling derhalve te maken op basis van de stukken die in het dossier zijn gevoegd, alsmede de verklaringen van klager en het schriftelijk standpunt van de verweerder.

De Geschilleninstantie oordeelt dat het aan de tandarts als professional is om de zorgvraag van de patiënt helder te krijgen en de daadwerkelijke wens duidelijk in kaart te brengen. Het is eveneens aan de professional de zorgvraag en de toestemming goed en duidelijk vast te leggen in het dossier.

Niet gebleken is dat verweerder een relevante patiëntenkaart van klager heeft ingebracht in het geschil. De onderbouwing van verweerder is zeer summier. Dat er thans onduidelijkheid omtrent de zorgvraag ligt zonder dat er sprake is van een onderbouwing van het standpunt van verweerder in een patiëntendossier ligt derhalve in de risicosfeer van verweerder, die als professional een grote verantwoordelijkheid draagt ten aanzien van het informed consent.

De Geschilleninstantie merkt voorts op dat het te betreuren is dat verweerder en klager gelet op het relatief lage vorderingsbedrag niet nader tot elkaar zijn gekomen, toen direct bij het verstrekken van de beugel duidelijk is geworden dat er een verschil van opvatting bestond over de zorgvraag.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder de stellingen van klager dat zijn zorgvraag verkeerd is begrepen en hij geen toestemming heeft gegeven voor het vervaardigen van de beugel, onvoldoende onderbouwd heeft kunnen weerleggen. Zodoende is voor deze klacht vast komen te staan dat verweerder jegens klager niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts.

De Geschilleninstantie verklaart op grond van bovenstaande de klacht gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht door de Geschilleninstantie gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De relevante vraag daarbij is of klager kosten heeft moeten maken of zal moeten maken die hij zonder de tekortkoming van verweerder niet had gemaakt of niet hoeft te maken. Klager geeft aan dat hij bij duidelijke informatie niet akkoord was gegaan met het laten maken van de nachtbeugel nu hij geen nachtbeugel van verweerder wenste. Hij wenst daarom de kosten gemaakt voor de beugel terug.

De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder dan ook tot het vergoeden van een bedrag van € 154,14 aan klager, te weten het bedrag dat klager heeft betaald voor de nachtbeugel. Daarbij komt dat klager kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder, als de in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager. Het totaal door verweerder aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 229,14.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 154,14 wordt toegewezen;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,-.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 december 2020

Met verzenddatum, 19 januari 2021