

UITSpraak

SGIM 2019-15

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'.

Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 21 februari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27 maart 2019 ontvangen.
3. Verweerster is in kennis gesteld van de klacht die tegen haar is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. Verweerster heeft op 5 juni 2019 een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 1 juli 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 augustus 2019.
5. De hoorzitting heeft op 9 augustus 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is niet ter zitting verschenen. Telefonisch heeft zij desgevraagd te kennen gegeven wel de aankondiging te hebben ontvangen voor een nader te bepalen zitting op 9 augustus 2019 of 6 september 2019 doch niet de uitnodiging voor een op 9 augustus 2019 bepaalde hoorzitting te hebben ontvangen. Verweerster is ter zitting verschenen, vertegenwoordigd door haar gemachtigde E.
6. Verweerster heeft op de hoorzitting een mondelinge toelichting gegeven op haar verweer. Ter zitting heeft de commissie besloten dat verweerster in de gelegenheid zal worden gesteld aanvullende stukken in het geding te brengen en dat klaagster in de gelegenheid zal worden gesteld schriftelijk te reageren op het proces-verbaal en de aanvullende stukken. Van de hoorzitting is een naar beide partijen toegezonden proces-verbaal opgemaakt.
7. Verweerster heeft op 12 augustus 2019 aanvullende stukken toegezonden aan de Geschilleninstantie Mondzorg op verzoek van de Geschilleninstantie Mondzorg.
8. Klaagster heeft bij brief met bijlagen, gereageerd op het proces-verbaal en de door verweerster ingediende aanvullende stukken.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Verweerster heeft ten onrechte een prothese vervaardigd en daarvoor kosten in rekening gebracht bij klaagster. Ter toelichting voert klaagster het volgende aan.

Nadat op 24 november 2017 door verweerster een gaatje was gevuld in het gebit van klaagster en een behandelplan was gemaakt zijn bij haar op 25 november 2017 twee andere gaatjes gevuld door een andere tandarts, hetgeen haar verbaasde. Tijdens die afspraak zag klaagster dat de assistente één van de instrumenten op de grond liet vallen en vervolgens wegschoof met haar voet, in plaats van het instrument op te rapen. Klaagster vindt dat niet hygiënisch en had na deze behandeling pijn aan een kies.

Op 4 december 2017 is bij klaagster een eerste afdruk gemaakt voor een gedeeltelijke prothese en op 11 december 2017 is de tweede afdruk gemaakt voor de gedeeltelijke prothese.

Daarna werd een vervolgspraak gemaakt voor 20 december 2017 voor een mondhygiënische behandeling. Ook is gesproken over een afspraak voor het plaatsen van de prothese. Voorgesteld werd door verweerster om dat op 8 januari 2018 te doen. Klaagster kon die dag niet en heeft verzocht om een afspraak op een andere dag in januari 2018. Volgens klaagster moest van verweerster een afspraak plaatsvinden in december 2017 maar dat wilde klaagster niet omdat zij niet met eventuele pijn de feestdagen door wilde maken. Er werd tijdens het maken van deze afspraak ook aangegeven door verweerster dat een andere tandarts tijdens die behandeling tanden zou trekken. Dat zou de derde tandarts zijn die klaagster zou behandelen, hetgeen klaagster risicovol vond.

Klaagster had na de behandeling op 11 december 2017 geen vertrouwen meer in verweerster en stelt dat ze op 15 december 2017 zowel de afspraak op 20 december 2017 als de behandeling met betrekking tot de prothese telefonisch heeft afgezegd.

Klaagster stelt dat ze vervolgens van verweerster een sms ontving op 27 december 2017 als herinnering voor een afspraak op 28 december 2018. Een afspraak die volgens klaagster niet was gemaakt. Klaagster heeft daarop direct per sms gereageerd en de volgende dag – dus op 28 december 2017 – verweerster gebeld en nogmaals kenbaar gemaakt dat ze de behandeling heeft stopgezet op 15 december 2017.

Verweerster heeft niettemin een prothese vervaardigd. Een deel van de kosten daarvan werden door de zorgverzekeraar van klaagster vergoed. Klaagster moest wel een bedrag van € 127,93 aan eigen bijdrage betalen. Verweerster heeft – uiteindelijk – aangeboden de prothese af te leveren en de kosten van die eigen bijdrage aan klaagster terug te betalen. Dat aanbod heeft klaagster geaccepteerd.

Klaagster ontving vervolgens van verweerster een beschimmelde prothese in een beschimmeld doosje. Daarop heeft klaagster opnieuw een klacht ingediend, ditmaal bij de [beroepsorganisatie]. Klaagster was inmiddels gebleken dat zij meer schade leed namelijk, het bedrag van € 450,- aan eigen risico dat door de verzekering niet werd vergoed. Zij kan de prothese, gelet op de vervuiling daarvan, niet meer gebruiken.

Het aanbod van verweerster om de prothese te reinigen, of om de kosten van de reiniging te betalen, heeft klaagster niet geaccepteerd omdat zij in verweerster volstrekt geen vertrouwen meer heeft. Dat verweerster dat aanbod heeft gedaan impliceert volgens klaagster dat er min of meer wordt erkend dat er een forse verontreiniging van de prothese heeft plaatsgevonden.

Klaagster stelt dat verweerster onzorgvuldig en onhygiënisch heeft gehandeld door aan haar een vervuilde prothese te verstrekken. De prothese is onbruikbaar, zodat het door klaagster betaalde eigen

risico van € 450,- “weggegooid” is. Klaagster lijdt derhalve schade, ten bedrage van € 450,- die zij van verweerster vordert.

In reactie op het proces-verbaal en de door verweerster ingediende aanvullende stukken heeft klaagster voorts het volgende gesteld. De opzegging van de behandeling op 15 december 2017 is telefonisch aan de tandartsassistente gedaan. Er was geen afspraak gemaakt voor 28 december 2017, hetgeen ook blijkt uit de afsprakenkaarten.

In het afsprakenoverzicht is de datum 2 januari 2018 genoemd. Op die dag heeft geen behandeling plaatsgevonden. Ook is op die datum niet voorgesteld het bedrag dat klaagster aan eigen bijdrage heeft betaald te crediteren. Dat aanbod is later wel door verweerster gedaan uit coulance. Klaagster heeft, zo stelt zij, dat aanbod geaccepteerd met de kanttekening dat zij haar eigen risico kwijt was en dat haar vertrouwen in verweerster ernstig was geschaad.

Verweerster heeft ook aangeboden de prothese aan klaagster toe te sturen zodat klaagster die prothese nog kon gebruiken om de behandeling elders uit te laten voeren. Toen klaagster de prothese niet van verweerster ontving is klaagster de prothese op gaan halen. Klaagster ontving een vervuilde prothese die zij niet kon gebruiken, zodat het door klaagster betaalde eigen risico van € 450,- weggegooid geld was. Dat was voor klaagster reden om opnieuw een klacht in te dienen. Klaagster verwijst naar foto's van de prothese waarop de vervuiling zichtbaar is.

Klaagster betwist dat zij geïnsinueerd heeft dat zij door de prothese een infectie heeft opgelopen. Zij stelt dat zij enkel genoemd heeft dat er door de GGD een onderzoek werd uitgevoerd naar de oorzaak van de TBC-besmetting van klaagster en dat daarbij ook onderzoek is gedaan naar de contacten van klaagster voorafgaand aan die besmetting. In dat verband heeft klaagster ook verweerster genoemd.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerster stelt voorop strikt te zijn met de uitvoering van protocollen, waarbij zorgvuldigheid en hygiëne bovenaan staan. Verweerster kan zich niet vinden in de door klaagster gestelde feiten en betwist die.

Verweerster stelt dat overeen is gekomen met klaagster dat een prothese vervaardigd en geplaatst zou worden. Er hebben verschillende afspraken plaatsgevonden voor het aanmeten van de prothese. Volgens verweerster is de behandeling niet door klaagster opgezegd op 15 december 2017. Op 18 december 2017 heeft volgens verweerster wel telefonisch contact tussen partijen plaatsgehadt om de afspraak met de mondhygiëniste van 20 december 2017 af te zeggen. Tijdens dat telefoongesprek van 18 december 2017 heeft klaagster aan verweerster te kennen gegeven dat zij nog zou terugbellen voor het maken van een nieuwe afspraak. Van een opzegging van de gehele behandeling was geen sprake.

Verweerster stelt vervolgens klaagster op 29 december 2017 te hebben gebeld toen klaagster niet verscheen voor haar afspraak op 28 december 2017. Verweerster stelt dat klaagster gedurende dat telefoongesprek kenbaar heeft gemaakt af te zien van het afnemen van een prothese bij verweerster. Op dat moment was de prothese door verweerster, althans in opdracht van verweerster, reeds vervaardigd.

Verweerster stelt dat klaagster de behandeling met betrekking tot de te plaatsen prothese niet tijdig heeft geannuleerd. Doordat klaagster niet tijdig kenbaar heeft gemaakt af te zien van de behandeling, heeft het externe laboratorium, dat door verweerster is ingeschakeld voor het vervaardigen van de prothese, kosten moeten maken. Verweerster heeft op haar beurt de betaling voor het vervaardigen van de prothese aan het laboratorium voldaan. De kosten voor het vervaardigen van de prothese (€ 557,93) zijn dan ook door verweerster terecht bij klaagster in rekening gebracht.

Naar aanleiding van de klacht van klaagster is verweerster, met bemiddeling van de [beroepsorganisatie] en de sociale raadvrouw van klaagster, met klaagster in overleg getreden over een oplossing. Verweerster heeft uit coulance aangeboden een deel van het door klaagster betaalde bedrag aan haar te vergoeden. Verweerster heeft aangeboden het bedrag dat klaagster krachtens haar aanvullende verzekering voor een prothese als eigen bijdrage moest betalen aan haar te vergoeden. Klaagster is daar toen mee akkoord gegaan, zoals blijkt uit de e-mailcorrespondentie d.d. 21 juni 2018. Verweerster heeft aan klaagster een bedrag ad € 127,93 betaald.

Verweerster heeft de prothese aan klaagster verstrekt. Na ontvangst van de prothese klaagt klaagster opnieuw. Dit maal over de staat van de prothese die zij heeft ontvangen. Klaagster stelt dat de prothese vervuild en zelf beschimmeld is. Verweerster betwist dit.

Verweerster ziet geen aanleiding om de vergoeding die klaagster nu vraagt, te weten € 450,- voor het door klaagster betaalde eigen risico, te betalen. Verweerster acht het ongepast het wettelijk eigen risico aan klaagster te betalen, omdat een verzekerde verplicht is het wettelijk eigen risico bij het afnemen van medische zorg zelf te betalen. Verweerster heeft als laatste voorstel aangeboden de prothese in goede staat terug te brengen, zonder dat zij daarbij erkent dat de prothese in slechte staat door verweerster is geleverd. Dat aanbod heeft klaagster niet geaccepteerd.

Klaagster suggereert zelfs dat zij een infectie heeft opgelopen dan wel erg ziek is geworden door de prothese. Verweerster merkt op dat een dergelijke suggestie wel erg ver gaat en er geen enkel bewijs van is.

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 verweerster is aangesloten bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg dient in hoofdzaak de vraag te beantwoorden of klaagster de opdracht tot het vervaardigen van een prothese tijdig heeft geannuleerd.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster heeft ingestemd met het vervaardigen en plaatsen van de prothese. Dit blijkt uit de patiëntenkaart en wordt door klaagster ook niet betwist. Tevens staat vast dat verweerster een prothese heeft laten vervaardigen en – uiteindelijk – heeft afgeleverd aan klaagster.

Of de prothese bij de aflevering aan klaagster vervuild was heeft de Geschilleninstantie Mondzorg niet met zekerheid vast kunnen stellen. De foto's waar klaagster naar verwijst zijn niet door klaagster aan de Geschilleninstantie Mondzorg verstrekt.

De vraag of dit zo was kan evenwel in het midden blijven omdat het niet tot een andere beslissing leidt.

Ook indien de prothese bij aflevering vuil was is dit geen reden om te oordelen dat niet aan de opdracht voldaan is. Verweerster heeft aangeboden de prothese te reinigen en niet valt in te zien waarom de prothese na reiniging niet bruikbaar zou zijn of anderszins niet zou voldoen.

Kern van het geschil is derhalve of de opdracht tot het vervaardigen van de prothese tijdig door klaagster is geannuleerd. De commissie is van oordeel dat klaagster dit niet aannemelijk heeft gemaakt.

Als klaagster al op 15 december 2017 telefonisch contact heeft opgenomen met verweerster (de patiëntenkaart biedt geen uitsluitel daaromtrent) met de bedoeling alle afspraken te annuleren, heeft zij daarmee het risico genomen dat dit niet goed zou worden begrepen en zo zou worden opgevat – zoals hier kennelijk is gebeurd – dat daarmee uitsluitend de behandeling door de mondhygiëniste op 20 december 2017 werd afgezegd. Nu er reeds twee afdrucken voor de prothese waren gemaakt - en blijkens het dossier ook de kleur al was opgenomen - moest klaagster er ook op 15 december 2017 serieus rekening mee houden dat de prothese al in bestelling was en had het op de weg van klaagster gelegen dat zij zich – al dan niet telefonisch – ervan had vergewist dat de prothese niet al in bestelling was en nog kon worden afbesteld. Klaagster geeft niet aan dat zij in het telefoongesprek van 15 december 2017 het onderwerp van de prothese aan de orde heeft gesteld, alleen dat zij “de behandeling” heeft afgezegd. Dit is voor het annuleren van een opdracht als de onderhavige, onvoldoende althans: als het dan verkeerd begrepen wordt, komt dit voor risico van klager.

Dit betekent dat het ervoor moet worden gehouden dat klaagster die de opdracht heeft gegeven, deze niet tijdig heeft geannuleerd.

De prothese is door verweerster vervaardigd, aan klaagster verstrekt en is, voor zover de Geschilleninstantie Mondzorg kan beoordelen, niet ondeugdelijk. Als deze al vervuild was bij aflevering, heeft verweerster – terecht – aangeboden deze te reinigen.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook geen aanleiding om de door klaagster gevorderde schadevergoeding toe te wijzen.

Mogelijk ten overvloede merkt de commissie op dat de gang van zaken rond het niet oprapen van gevallen materialen tijdens de behandeling van een patiënt, overeenkomt met het juist vanwege de hygiëne voorgeschreven protocol in deze. Voor zover aan dit onderdeel van de klacht zelfstandige betekenis toekomt is ook deze klacht naar het oordeel van de commissie ongegrond.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klaagster ongegrond;
- wijst af de vordering tot schadevergoeding.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 9 augustus 2019