

UITSPRAAK
SGIM 2019-01

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

Het geschil van A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

Klager heeft bij e-mail d.d. 4 januari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 4 januari 2019 ontvangen.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 4 januari 2019 ontvangen.

Verweerder heeft op 6 februari 2019 een verweerschrift ingediend.

Het geschil is ter zitting behandeld op 15 maart 2019 te Bunnik. Beide partijen zijn, met voorafgaand bericht, niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt van klager dat verweerder bij het vervaardigen van een vijfdelige brug in het bovenfront onzorgvuldig heeft gehandeld en hierbij het tandvlees heeft beschadigd waardoor klager pijn heeft overgehouden en hinder ervaart in zijn dagelijks functioneren.

Daarnaast heeft verweerder zonder overleg op de eindfactuur € 270,-- meer in rekening gebracht dan vooraf met klager aan de hand van de begroting was overeengekomen.

Klager stelt dat verweerder in verband met de laatste dag voor zijn vakantie de behandeling onder grote haast heeft uitgevoerd en alles in één zitting af willen maken. Binnen een uur heeft verweerder zowel de elementen beslepen als een afdruk gemaakt, aldus klager. Normaal gesproken zou in een situatie zoals bij klager in verband met zijn fors ontstoken tandvlees een week rust tussen de behandelingen genomen moeten worden zodat het tandvlees na de eerste behandeling had kunnen herstellen. Verweerder heeft echter, aldus klager, in één zitting beide behandelingen uitgevoerd en voor de verdooving van het tandvlees twintig prikken in een klein gebied gegeven waarbij vloeistof in de mond terecht is gekomen. Naast dat de vloeistof een bittere smaak heeft is het ook gevaarlijk als er anesthesie vloeistof in de mond terecht komt aldus klager. Door het geven van zoveel prikken in een klein gebied is het tandvlees 's avonds dik opgezwollen en is klager misselijk geworden. Voorts stelt klager dat de afdrukken later niet goed bleken te zijn en werden door de tandtechniker afgekeurd waardoor er nogmaals afdrukken gemaakt moesten worden. Klager heeft door de brute behandeling van verweerder tijdens de eerste behandeling onnodig veel pijn geleden en zijn tanden en tandvlees zijn hierdoor nog steeds zeer gevoelig. Tevens is klagers eetlust verdwenen en wordt hij door dit alles in zijn normale leven gehinderd.

Daarnaast komt verweerder zijn afspraken niet na aldus klager. Door verweerder worden zomaar afspraken geannuleerd zonder dat hiervoor een nadere toelichting wordt gegeven en verweerder houdt zich niet aan de gemaakte afspraken in relatie tot de door hem gegeven offerte.

De behandeling was volgens de offerte begroot op een bedrag ad € 1.900,- terwijl de eindfactuur zonder nadere toelichting ineens € 2.170,92 bedroeg.

Klager vordert het verschil aan kosten van de eindfactuur en de begroting ad € 270,- terug. Daarnaast vordert klager 50%, te weten € 1.085,- van het totaal door hem betaalde bedrag terug omdat de kwaliteit van de behandeling volgens klager onvoldoende was en niet meer waard dan voornoemd bedrag. Voorts wenst klager een vergoeding voor immateriële schade ad € 2.000,-.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klager was tengevolge van een ongeluk een aantal elementen in het bovenfront kwijtgeraakt en wilde dat er snel een tandheekkundige behandeling zou plaatsvinden. Klager kwam onaangekondigd tussen twee behandelingen door bij verweerder en deed op indringende wijze zijn verhaal. Klager wist precies wat hij wilde en ondersteunde zijn wens met een recent gemaakte röntgenfoto. Alles moest zeer snel gebeuren. Het te betalen bedrag voor de behandeling was geen probleem aangezien de kosten voor de behandeling door de verantwoordelijke persoon van het ongeluk zouden worden vergoed. Op de eerste afspraak op 9 juli 2017 is klager niet verschenen.

Tijdens het consult op 17 juni 2017 heeft verweerder de elementen omslepen, afdrucken gemaakt en een noodbrug vervaardigd. Verweerder drukt normaal gesproken een omslijping nooit op dezelfde dag af omdat hierdoor onnodig veel bloeding optreedt. Verweerder heeft dit echter gedaan om tegemoet te komen aan de wens van klager om zo snel mogelijk een nieuwe tandheekkundige voorziening te vervaardigen. Het spijt verweerder dat klager de behandeling als onaangenaam heeft ervaren. Verweerder begrijpt dat twee uitgebreide behandelingen op één dag niet prettig zijn.

Nadat verweerder op 18 juli 2017 bij het inslijpen van de stompen voor het laboratorium niet tevreden was over het resultaat van de afdruk heeft verweerder besloten een nieuwe afdruk te maken.

In verband met de vakantie van verweerder is op 5 september 2017 een nieuwe afdruk gemaakt waarna de frontbrug op 20 september 2017 is geplaatst. Tijdens alle behandelingen heeft klager nooit aangegeven pijn te ervaren en klager was tevreden over het eindresultaat. Verweerder was dan ook zeer verbaasd toen klager schadevergoeding en dreigementen jegens hem uitte en betreurt het dat door klager tijdens de bemiddeling het inwinnen van een second opinion is geweigerd.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie 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 [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat nu partijen niet ter zitting zijn verschenen zij zich voor haar oordeel moet baseren aan de hand van de gegevens uit het patiëntendossier en de door klager en verweerder toegestuurde stukken.

De Geschilleninstantie kan uit de haar ter beschikking staande informatie niet opmaken dat het tandvlees dusdanig ontstoken was waardoor verweerder in redelijkheid niet over had kunnen gaan tot het beslijpen van de elementen en het maken van een afdruk in één behandelsessie. Daarbij neemt de Geschilleninstantie in aanmerking dat verweerder hiertoe op uitdrukkelijk verzoek van klager is overgegaan. Tevens ziet de Geschilleninstantie geen aanleiding voor het oordeel dat verweerder bij de behandeling het tandvlees heeft beschadigd. Dat klager nog steeds pijn aan zijn tanden en tandvlees ondervindt waardoor hij gehinderd wordt in zijn dagelijks functioneren acht de Geschilleninstantie Mondzorg zeer vervelend voor klager maar zij kan niet vaststellen dat dit een gevolg van de behandeling van verweerder is.

Het feit dat er bij een behandeling in het bovenfront meerdere prikken ten behoeve van de anesthesie moeten worden toegediend is juist en een dergelijke verdoving is per definitie heel pijnlijk. Dat verweerder dit als zeer pijnlijk heeft ervaren in vergelijking tot zijn eerder opgedane ervaring met het geven van anesthesie in de zijdelingse delen van de mond is begrijpelijk omdat in de regel een verdoving in de zijdelingse delen van de kaak minder pijnlijk is dan een verdoving in het bovenfront.

Het gegeven dat bij het verdoven enige vloeistof in de mond terecht is gekomen is een vervelende bijkomstigheid maar bij een verdoving in het bovenfront niet ongebruikelijk en in die omstandigheid volstrekt ongevaarlijk.

De klacht dat verweerder bij het vervaardigen van een vijfdelige brug bij klager onzorgvuldig heeft gehandeld en daarbij het tandvlees van klager heeft beschadigd is op grond van bovenstaande ongegrond.

Ten aanzien van de eindfactuur is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerder hierbij de toegestane norm van het overschrijden van de begroting waarmee klager akkoord is gegaan heeft overschreden. Op grond van de Regeling Mondzorg van de NZa is een tandarts verplicht een begroting af te geven voor behandelingen waarvan de kosten het bedrag van € 250,- overschrijden. In de begroting staat welke prestaties de tandarts gaat verrichten en welk tarief de tandarts voor de prestaties in rekening brengt zodat de patiënt vooraf op de hoogte is welk bedrag hij voor de behandeling zal moeten betalen. Toegestaan is dat een eindfactuur de overeengekomen begroting met maximaal 10% overschrijdt ad € 1.900,-. De eindfactuur bedroeg € 2.170,92, hetgeen € 270,- hoger is dan eerder door verweerder begroot. Verweerder had gelet op de begroting slechts € 190,- meer in rekening mogen brengen. Klager heeft derhalve € 80,- onverschuldigd betaald hetgeen door verweerder terugbetaald dient te worden.

Het klachtonderdeel dat verweerder ten onrechte een hogere eindfactuur heeft gedeclareerd dan vooraf was begroot is gegrond.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet gelet op het hiervoor overwogene geen aanleiding voor het toekennen van een immateriële schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld ongegrond is;
- dat verweerder een hogere eindfactuur in rekening heeft gebracht dan was begroot geground is;
- klager een schadevergoeding ten bedrage van € 80,-- wordt toegewezen te vermeerderen met het door klager betaalde griffiegeld ad € 75,--.
- verweerder het aan klager te betalen bedrag ad € 155,-- binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klager zal overmaken.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 15 maart 2019