

UITSPRAAK SGIM 2020-43

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 mevrouw A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen mevrouw C, ten tijde van de klacht tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw mr. E. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 2 december 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier (eveneens) op 2 december 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 december 2020 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 12 januari 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 april 2021.
5. De hoorzitting heeft op 30 april 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerster is ter zitting verschenen bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw mr. E. Klaagster is met opgaaf van redenen niet verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster een behandeling heeft uitgevoerd die niet met haar besproken was en waar zij geen toestemming voor heeft gegeven.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster had met verweerster een behandelplan afgesproken. Op 9 juli 2020 meldde klaagster zich bij verweerster voor de behandeling van de elementen 25, 45 en 46. De informatie over deze behandeling was van tevoren erg onduidelijk en niet goed met klaagster besproken. Uiteindelijk was de behandeling totaal anders dan de behandeling volgens het behandelplan. Volgens dat plan zouden de kosten € 192,- bedragen maar de uiteindelijke rekening was € 640,-. De behandeling is zonder de goedkeuring van klaagster uitgevoerd.

Klaagster heeft bij de kliniek van verweerster getracht duidelijkheid te verkrijgen onder meer over de vraag waarom in het behandelplan voor element 25 alleen een behandeling met vullingen werd

voorgesteld maar op de eindafrekening een wortelkanaalbehandeling was opgenomen waar klaagster geen toestemming voor had gegeven.

Klaagster heeft van de kliniek die duidelijkheid niet ontvangen en had het gevoel dat zij niet serieus werd genomen. Zij voelde zich genegeerd en niet respectvol behandeld. Uiteindelijk heeft klaagster verweerster gesproken maar zij schoof iedere verantwoordelijkheid af en stelde dat klaagster te laat was gekomen voor de behandelingen. Klaagster heeft de houding van verweerster als ongeduldig en onbeleefd ervaren.

Verweerster heeft klaagster niet van de noodzaak van een wortelkanaalbehandeling voor element 25 kunnen overtuigen en daarom heeft klaagster de angst dat een onnodige behandeling is uitgevoerd.

Klaagster heeft zich tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend maar haar bemiddeling heeft niet tot overeenstemming tussen partijen geleid.

Klaagster is van mening dat zij een offerte had behoren te ontvangen voor de gewijzigde behandeling. In de regels gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit is immers opgenomen: "Een patiënt mag niet voor verrassingen komen te staan. Voor behandelingen die duurder zijn dan € 250,- moet u daarom vooraf een offerte geven".

Klaagster verlangt een bedrag van € 848,60 aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag bestaat uit het verschil in de kosten volgens het behandelplan en de daadwerkelijk door klaagster betaalde kosten van € 273,60, het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- en een financiële compensatie voor het tijdverlies van klaagster en de respectloze behandeling van € 500,-.

Het verweer

Vooraf merkt verweerster op dat zij het zeer betreurt dat klaagster zich niet gehoord voelt. Verweerster heeft naar beste kunnen voor klaagster gehandeld en getracht haar vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

In november 2019 heeft klaagster zich, na haar komst vanuit F naar Nederland, bij verweerster gemeld met het verzoek een inventarisatie en behandelplan voor haar gebit te maken. Op 11 november 2019 heeft verweerster solo's en bitewings gemaakt, onderzoeken verricht en een uitvoerig plan met een begroting opgesteld voor onder meer een tweevlaksvulling in element 25 en een wortelkanaalbehandeling vanwege een lekkende kroon in element 26. Verweerster raadde klaagster aan een verzekeraar te zoeken ter (gedeeltelijke) dekking van de behandelkosten. In juni 2020 meldde klaagster zich pas weer in de praktijk met een heftige pijnklacht en op 25 juni 2020 heeft verweerster een onderzoek uitgevoerd. De conditie van element 25 was zodanig verslechterd dat er haast geboden was; de oude vulling zat helemaal los en de cariës was fors toegenomen. Het plaatsen van een vulling was niet meer mogelijk en een wortelkanaalbehandeling voor dit element was onontkoombaar. Verweerster heeft dit in het Engels aan klaagster, die de Nederlandse taal niet machtig is, uitgelegd. Klaagster begreep goed de noodzaak van de behandeling en klaagster heeft daarvoor meteen een afspraak gemaakt voor 9 juli 2020. Mondeling zijn de kosten besproken maar verweerster heeft de begroting van november 2019 niet aangepast. Alvorens de behandeling op 9 juli 2020 uit te voeren heeft verweerster klaagster nogmaals de noodzaak van de wortelkanaalbehandeling op element 25 uitgelegd en de wijze waarop die zou worden uitgevoerd; dit is ook zo in het patiëntendossier van klaagster opgenomen. Die behandeling had prioriteit; de behandeling conform de rest van het behandelplan zou later worden uitgevoerd.

In augustus 2020 heeft verweerster de kliniek verlaten en is zij in G gaan werken. Van de [beroepsorganisatie] klachtenprocedure had verweerster dan ook geen weet. Verweerster heeft klaagster steeds netjes en geduldig te woord gestaan en al haar vragen beantwoord. Om klaagster tegemoet te komen in de kosten en om haar ter wille te zijn heeft zij declaratiecodes in de rekening gewijzigd.

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 aangesloten is bij de klachtenregeling van de [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 klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

Ter zitting heeft verweerster het patiëntendossier van klaagster overgelegd.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat uit de overgelegde stukken en het patiëntendossier van klaagster blijkt dat verweerster op 11 november 2019 uitvoerig (röntgen)onderzoek bij klaagster heeft verricht en intra orale foto's en bitewings heeft gemaakt. Aan de hand van dat onderzoek heeft verweerster een uitgebreid behandelplan met begroting voor klaagster opgesteld voor met name de elementen 25, 26 en 14. De totale begroting bedroeg € 2.671,55.

Onweersproken is dat klaagster zich vervolgens pas weer op 25 juni 2020 bij verweerster heeft gemeld met een ernstige pijnklacht. Onderzoek door verweerster wees uit dat de pijnklachten hun oorzaak vonden in de verslechterde toestand van element 25. In november 2019 was het opnieuw vullen van element 25 voldoende maar de toename van de cariës in combinatie met de pijnklachten

maakten een wortelkanaalbehandeling in juni 2020 noodzakelijk. In het patiëntendossier van klagster is op 25 juni 2020 opgenomen: *'plan: endo 25'*.

Op 9 juli 2020 is de wortelkanaalbehandeling op element 25 door verweerster uitgevoerd en vervolgens zorgvuldig en uitvoerig gedocumenteerd in het patiëntendossier.

Verweerster heeft de stelling van klagster dat zij niet op de hoogte was van de wijziging in het behandelplan aan element 25 en haar instemming niet heeft verleend gemotiveerd en onderbouwd weerlegd. Uit het patiëntendossier blijkt immers dat zowel op 25 juni 2020 als op 9 juli 2020 de wortelkanaalbehandeling aan dat element is gedocumenteerd.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster terecht de wijze en de volgorde van het behandelplan van november 2019 heeft gewijzigd door op 9 juli 2020 aan te vangen met de behandeling van element 25. De pijnklachten in combinatie met de toename van de cariës van dat element vormden hier immers de noodzaak toe. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster hiermee adequaat en zorgvuldig en in het belang van de gezondheid van klagster heeft gehandeld.

Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit had verweerster klagster voorafgaande aan de wortelkanaalbehandeling op 9 juli 2020 een offerte moeten meegeven nu de kosten van deze behandeling hoger zouden zijn dan € 250,--, namelijk een bedrag van € 465,60.

Verweerster heeft ook erkend dat zij klagster geen gewijzigde begroting heeft meegegeven voor de wortelkanaalbehandeling op element 25.

Wat dit betreft verklaart de Geschilleninstantie dit klachtonderdeel gegrond.

De Geschilleninstantie is echter van oordeel dat de kosten voor deze wortelkanaalbehandeling op zichzelf niet onredelijk zijn. De Geschilleninstantie betreft hierbij dat de kosten die verweerster voor deze behandeling in rekening heeft gebracht eenzelfde omvang hebben als die normaliter voor dit soort ingrepen gefactureerd worden. Gelet hierop in samenhang met de pijn bij klagster en het daardoor spoedeisende karakter van de ingreep zal de Geschilleninstantie in dit geval de vordering van klagster in zoverre afwijzen.

Voorts stelt klagster dat zij onheus bejegend zou zijn door verweerster. Verweerster heeft die stelling gemotiveerd weerlegd.

De commissie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van de klagster minder geloof verdient dan het woord van verweerster maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen van een zorgaanbieder hem kunnen worden verweten, eerst moet worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is van zodanige gedragingen. Dat is in deze zaak niet vast te stellen. Dit betekent dat deze klacht niet gegrond kan worden bevonden.

De Geschilleninstantie heeft behoefte op te merken dat naar haar oordeel verweerster zeer zorgvuldig heeft gehandeld jegens klagster en haar adequaat en deskundig van haar pijnklachten heeft afgeholpen. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klagster, met uitzondering van het overhandigen van een gewijzigde begroting, dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Nu het klachtonderdeel aangaande het niet overhandigen van een gewijzigde begroting voorafgaande aan de behandeling wordt toegewezen zal de geschilleninstantie bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te worden gerestitueerd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster gegrond voor zover haar geen (gewijzigde) begroting is overhandigd voor de op 9 juli 2020 uitgevoerde wortelkanaalbehandeling;
- bepaalt dat aan klaagster een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld dient te worden gerestitueerd;
- verklaart de klacht voor het overige in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 30 april 2021

Met verzenddatum, 9 juni 2021