

UITSPRAAK SGIM 2021-16

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 B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief d.d. 14-05-2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 14-05-2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14-05-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 02-11-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-12-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 januari 2022.
5. De hoorzitting heeft op 14 januari 2022 te Veenendaal plaatsgevonden. Klager en verweerder zijn ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht van klager houdt in dat hij door verweerder onjuist en onvolledig geïnformeerd is over de kosten van zijn behandeling. Hij vordert € 137,57, het verschil tussen het bedrag wat geoffreerd is en het daadwerkelijke factuurbedrag.

Klager is 24 december 2020 bij verweerder in de praktijk geweest. Er moesten bij hem twee kiezen worden getrokken en er moest een vervolgbehandeling worden ingezet in de vorm van een brug of kroon. De tanden werden die dag nog niet getrokken, er is alleen gesproken over de behandeling.

Klager kreeg daarbij twee offertes voor behandelingen, een offerte van circa € 650,00 en een offerte van circa € 1.200,00. In overleg met verweerder is uiteindelijk de 'route' van € 650,00 gekozen.

Klager heeft toen expliciet gevraagd of die € 650,00 'all-in' was, dus of dat de totaalprijs was voor de behandeling. Verweerder heeft toen geantwoord dat dit het geval was, aldus klager.

De behandeling heeft plaatsgevonden in januari van het jaar erop. Over de inhoud van de behandeling heeft klager geen opmerkingen.

Op enig moment kreeg klager een factuur van € 150,00. Klager heeft gebeld naar de praktijk van verweerder om te vragen of de € 150,00 onderdeel uitmaakte van de € 650,00. Er is hem telefonisch verteld dat dit zo was. Klager heeft die factuur toen voldaan. Tot zijn verbazing ontving klager enige tijd later echter een factuur van € 850,00 en niet het verschil tussen de eerder gefactureerde € 150,00 en € 650,00.

Klager geeft aan dat hij geprobeerd heeft nader tot elkaar te komen, maar dat dit niet is gelukt. Klager acht de informatieverstrekking onvolledig en vindt de wijze waarop er met zijn klacht is omgegaan niet juist.

Het verweer

Het verweer behelst samengevat het volgende.

Juist is dat er een offerte is opgesteld. Deze betrof alleen de behandeling ná extractie van de kiezen. Het trekken van de kiezen was medisch noodzakelijk en het al dan niet trekken van de kiezen was dus geen punt van discussie, evenals de kosten die daarvoor gemaakt moesten worden. In de behandelkaart is volgens verweerder duidelijk te lezen dat er twee opties zijn voorgelegd aan klager voor behandelroutes nadat de kiezen zouden zijn verwijderd. Dat betekent dat klager wist of had moeten begrijpen dat het bedrag van circa € 650,00 niet het trekken van de kiezen omvatte, maar slechts de behandelroute beschreef als de kiezen al verwijderd waren.

Daarnaast zijn de NZa-tarieven geïndexeerd. De offerte is gemaakt in december 2020. Op de uiteindelijke factuur zijn de NZa-tarieven voor 2021 als uitgangspunt genomen, nu de behandeling ook in 2021 heeft plaatsgevonden.

Tot slot stelt verweerder ter zitting dat klager de nota voor het trekken van de kiezen al heeft voldaan en dat het dus niet mogelijk is hier twee maanden later verweer tegen te voeren. Op de nota staat duidelijk dat het gaat om het trekken van de kiezen, verweerder stelt dat klager akkoord is gegaan met die vordering door het betalen van de nota.

Verweerder is dus van mening dat het factuurbedrag correct is en dat klager gehouden is tot betaling.

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 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 [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 [beroepsorganisatie] 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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie overweegt dat geschillen over de hoogte van een factuur in beginsel niet binnen de bevoegdheid van de Geschilleninstantie valt, nu de Geschilleninstantie oordeelt over klachten ten aanzien van de behandeling.

De Geschilleninstantie heeft echter begrepen dat de klacht ziet op de informatieverstrekking rondom de behandelingsovereenkomst, waaronder ook valt de kosten die met verschillende behandelopties gepaard gaan, en in hoeverre verweerder daar juist en op begrijpelijke wijze over heeft geïnformeerd.

Verweerder is gehouden transparante en volledige informatie te verstrekken over de te verwachten kosten van een behandeling. Als een offerte wordt verstrekt terwijl er nog sprake kan zijn van een prijswijziging of indexatie, dan dient dit op de offerte vermeld te zijn of dient op een andere wijze kenbaar te worden gemaakt dat de prijs nog kan wijzigen. Op de offerte is echter niets te vinden over een eventuele verhoging van de NZa-tarieven dan wel een andere indexatie, dit terwijl de offerte eind december 2020 is opgesteld. Het had op de weg van verweerder gelegen klager te informeren dat de prijzen die op dat moment werden voorgelegd nog zouden kunnen wijzigen en op het moment van behandelen zelfs al gewijzigd zouden zijn. Niet gebleken is dat dit voorbehoud is gemaakt, terwijl verweerder van deze prijswijziging al op de hoogte was. Hij was er immers mee bekend dat de NZa-tarieven elk jaar wijzigen.

Voorts is de vraag aan de orde of het voor klager duidelijk was of had moeten zijn dat de extractie van de kiezen niet in de offerte was begrepen. Die vraag wordt door de Geschilleninstantie ontkennend beantwoord. Op het moment dat de offertes werden voorgelegd waren de kiezen nog niet getrokken. Door klager is meermaals gevraagd of het een totaalprijs was. Verweerder stelt dat het voor klager duidelijk had moeten zijn dat het om een totaalprijs ging voor de behandeling zonder het trekken van de kiezen. Het had op de weg van verweerder gelegen expliciet duidelijk te maken dat het trekken van de kiezen niet in de offerte was begrepen, ondanks dat die behandeling nog wel in het verschiet lag.

Dat verweerder als BIG-geregistreerd tandarts zelfstandig bevoegd is tot het beoordelen van de medische situatie en het trekken van de kiezen doet aan voorgaande informatieverplichting niet af. Dat klager de factuur voor het trekken van de kiezen heeft voldaan evenmin; hij was destijds immers in de veronderstelling dat dit een onderdeel uitmaakte van de totaalprijs.

De Geschilleninstantie acht de klacht van klager, voor zover deze ziet op onvolledige of onjuiste informatieverstrekking met betrekking tot de factuur, derhalve gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht gegrond is, volgt de beoordeling van de gevorderde schadevergoeding. Dit betreft het verschil tussen het geoffreerde bedrag en het gevorderde bedrag. Hoewel de Geschilleninstantie van oordeel is dat verweerder tekort is geschoten in de informatievoorziening is deze schadevergoeding niet toewijsbaar. Klager heeft immers gesteld dit gedeelte van de factuur niet te hebben voldaan en niet te zullen voldoen. Het bedrag van € 137,57 behelst daarom geen geleden schade en kan niet worden toegewezen. Dit is anders als klager in de civiele procedure veroordeeld wordt dit bedrag te betalen en het ook daadwerkelijk betaalt: op grond van deze beslissing zal hij dit bedrag dan kunnen terugvorderen.

Verweerder dient het door klager betaalde griffiegeld van € 75,00 te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat aan klager een bedrag van € 75,00 ter zake van het griffiegeld dient te worden vergoed door verweerder;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 14 januari 2022

Met verzenddatum, 23 februari 2022