

UITSPRAAK SGIM 2021-48

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 hierna te noemen 'klaagster', 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. Klaagster heeft bij brief d.d. 22-11-2021 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 op 22-11-2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23-11-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 10-12-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 01-04-2022.
5. De hoorzitting heeft op 01-04-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht van klaagster valt, samengevat, uiteen in twee onderdelen. Het eerste klachtonderdeel houdt in dat klaagster ondanks meerdere verzoeken daartoe onjuist en onvolledig is geïnformeerd over de kosten van de brug en kroon die zij moest laten plaatsen. De tweede klacht is dat de brug die uiteindelijk is geplaatst niet goed paste waardoor klaagster veel pijn en ongemak ervaarde en tevens niet goed meer kon kauwen. Verweerder heeft de klachten niet serieus genomen en deze ook niet op een juiste wijze kunnen verhelpen. Uiteindelijk heeft klaagster bij een andere tandarts een nieuwe brug laten plaatsen.

Ter zitting vult klaagster aan dat er tussen verweerder en klaagster reeds de nodige correspondentie is gevoerd en dat er ook een vaststellingsovereenkomst getekend zou zijn, althans dat er een afspraak is gemaakt over de verdeling van de kosten die moeten worden gemaakt voor een nieuwe brug en de plaatsing daarvan. Klaagster heeft naar aanleiding van die afspraak een nieuwe brug laten vervaardigen en heeft behandelingen ondergaan bij een andere tandarts, waarbij haar verwachting was dat verweerder haar tegemoet zou komen in de kosten. Verweerder houdt zich echter niet aan die afspraak, aldus klaagster. Klaagster vordert derhalve € 3.198,-- aan schadevergoeding.

Het verweer

Verweerder geeft aan de klacht van klagster te betreuren en patiënttevredenheid voorop te stellen. Wat betreft de klacht ten aanzien van de offerte stelt verweerder dat er normaliter altijd voorafgaand aan de afspraak een offerte voor dergelijke behandelingen wordt verstrekt, maar dat de baliemedewerker dat destijds niet goed heeft gecommuniceerd waardoor klagster toch zonder voorafgaande offerte in de behandelstoel terecht is gekomen. De kosten voor de behandeling zijn desondanks voorafgaand aan de behandeling uitgebreid met klagster besproken. Aangaande het plaatsen van de brug stelt verweerder dat het voor kan komen dat een brug niet direct past en dat er nazorg nodig is om deze passend te krijgen. Dat was ook bij klagster het geval; er moest meerdere keren worden geslepen om de juiste beet te vinden, mede door het knarsen (bruxisme) van klagster.

Verweerder geeft aan na de eerste keer nazorg enkele dagen niets van klagster te hebben vernomen, althans geen bericht te hebben doorgekregen van klagster, waarna klagster - voor verweerder onverwacht - ineens zeer boos en agressief contact opnam omdat zij nog altijd klachten ervaarde en de brug niet goed paste. Dit heeft verweerder als zeer onheus en onprettig ervaren. Verweerder heeft naar zijn beleving geen eerlijke kans gehad de juiste nazorg te verlenen, omdat klagster zich al vrij snel tot een andere tandarts heeft gewend. Verweerder heeft in zijn eerste reactie naar klagster wel aangeboden de kosten van een nieuwe brug te vergoeden.

Via de klachtenfunctionaris is er correspondentie gevoerd naar aanleiding van de klacht die heeft geleid tot een vaststellingsovereenkomst. Klagster trok zich volgens verweerder echter onverwacht terug en weigerde de vaststellingsovereenkomst te tekenen. Daarna heeft verweerder niets meer van klagster vernomen. Verweerder geeft aan het vermoeden te hebben dat de afhandeling van de klacht is vertroebeld door een zakelijk geschil dat hij heeft met een collega tandarts, te weten de tandarts die tevens de herstelwerkzaamheden bij klagster zou uitvoeren. Verweerder geeft aan nog steeds bereid zijn te handelen conform de vaststellingsovereenkomst die eerder is opgesteld.

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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster 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.

Ten aanzien van het vooraf overhandigen van de begroting is erkend dat dit niet geheel volgens het eigen protocol van verweerder is verlopen. Dat klachtonderdeel is derhalve gegrond. Klaagster heeft echter niet aangevoerd schade te hebben geleden door eventuele gebrekkige informatie; zij heeft de behandeling na goed overleg ondergaan en haar klacht inclusief schadevordering spitst zich toe op de - volgens klaagster - niet passende brug en de kosten voor het maken van een nieuwe brug.

Voor wat betreft het vervaardigen van de brug volgt de Geschilleninstantie de mening van verweerder dat er nazorg nodig kan zijn om de brug passend te krijgen. Tegelijkertijd is aannemelijk geworden dat de brug bij klaagster niet goed paste, hetgeen wordt uitgelegd door klaagster maar ook wordt vastgesteld in bijvoorbeeld de second opinion die klaagster heeft bijgevoegd. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft op basis van de overgelegde stukken eveneens kunnen vaststellen dat partijen in de bemiddelingsfase dichtbij tot een oplossing zijn gekomen: beide partijen erkennen immers het bestaan van de vaststellingsovereenkomst. Klaagster heeft ter zitting aangevoerd dat verweerder deze overeenkomst zou hebben getekend. Verweerder is niet ter zitting verschenen, maar heeft in zijn laatste verweer aangegeven dat juist klaagster zou hebben afgezien van de vaststellingsovereenkomst en dat verweerder bereid is conform de vaststellingsovereenkomst te handelen.

De Geschilleninstantie kan niet vaststellen hoe de communicatie rondom de vaststellingsovereenkomst exact is verlopen en waarom partijen daar verschillend over verklaren. De stelling dat deze is gesloten, althans dat er wel degelijk een afspraak is gemaakt, is ter zitting door klaagster onweersproken aangevoerd en is eveneens aannemelijk gemaakt met de overgelegde e-mail waarin klaagster verweerder vraagt om een vergoeding van de nota voor de nieuwe brug evenals de plaatsingskosten, hetgeen 'volgens de overeenkomst' zou zijn.

Gelet op de omstandigheid dat vast staat dat de brug niet goed paste en dat het aannemelijk is gemaakt dat partijen reeds overeenstemming hadden bereikt over de afhandeling hiervan, zal de Geschilleninstantie de kosten voor de nieuwe brug evenals het plaatsen daarvan aan klaagster toewijzen.

Schadevergoeding

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 3.198,-. De kosten voor een nieuwe brug alsmede het plaatsen daarvan betreffen volgens de bijgevoegde nota's in totaal echter € 2.586,-

Dit is dan ook de hoogte van de schadevergoeding die de Geschilleninstantie zal toewijzen.

Nu de klacht van klaagster deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie eveneens bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan klaagster zal moeten worden vergoed.

Dit brengt het totale bedrag aan schadevergoeding op € 2.661,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat aan klaagster een bedrag van € 2.661,-- dient te worden voldaan door verweerder;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 1 april 2022

Met verzenddatum, 10 mei 2022