

UITSPRAAK

SGIM 2022-07

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', handelend als vertegenwoordiger van haar moeder, C, hierna te noemen 'de moeder' tegen D, tandarts te E, 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 email van 18-01-2022 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 23-01-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23-01-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 21-02-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 2022.
5. De hoorzitting heeft op 22 mei plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Zij werd daarbij vergezeld door haar broer, F. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder nalatig heeft gehandeld door ondeugdelijke kronen te plaatsen en onjuist te factureren.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

De moeder van klaagster heeft zich tot verweerder gewend voor het laten plaatsen van vier kronen op implantaten. De moeder heeft in januari 2021 een begroting van verweerder ontvangen van € 3.028,58. In augustus 2021 zijn de werkzaamheden uitgevoerd. De kaakchirurg heeft implantaten aangebracht ter plaatse van de elementen 14, 15, 24 en 25 waarna verweerder kronen heeft geplaatst. De moeder ontving vervolgens een rekening van verweerder die bijna € 1.000,-- hoger was dan de begroting. Klaagster heeft hierover contact opgenomen met de praktijk van verweerder. Verweerder gaf te kennen dat er een fout was gemaakt in de begroting die door een collega was

opgemaakt. Verweerder stelde dat de rekening 15 % mocht afwijken van de begroting. Klaagster is van mening dat dit alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast kan worden, die niet op de situatie van de moeder van toepassing zijn. Klaagster verlangt dan ook dat verweerder zich aan de oorspronkelijke begroting houdt. Klaagster en haar broer zijn met verweerder een gesprek aangegaan over de onjuiste facturering. Verweerder gedroeg zich in dat gesprek uiterst onheus en onprofessioneel en heeft gedreigd de kronen weer uit de mond van de moeder te zullen halen. In opvolgende gesprekken heeft verweerder dit dreigement nog viermaal herhaald en zelfs ingesproken op de voicemail van klaagster.

Daarbij heeft verweerder de kronen ondeugdelijk geplaatst. De kauwvlakken van de elementen 25 en 36 raken elkaar niet zodat de moeder niet goed kan kauwen. Dit is bevestigd door de kaakchirurg die de implantaten heeft geplaatst en voorts door tandarts G die de moeder op advies van de kaakchirurg heeft geconsulteerd voor een second opinion. Tandarts G heeft geadviseerd de kroon op element 25 te laten vervangen.

Gelet op de wijze van bejegening en de houding van verweerder heeft de moeder echter ieder vertrouwen in verweerder verloren. Zij wenst dan ook dat verweerder haar dossier overdraagt aan een andere tandarts in Uitgeest.

De moeder zal door toedoen van verweerder een nieuwe kroon moeten laten plaatsen.

Klaagster verlangt een erkenning van de klachten en een vergoeding van de kosten die de moeder zal moeten maken om het ondeugdelijke werk van verweerder te laten herstellen.

Het verweer

Verweerder stelt voorop dat hij het spijtig vindt dat de facturatie van de behandeling van de moeder zo gelopen is. Verweerder heeft getracht voor de moeder een zo goed mogelijke oplossing te leveren.

De mondsituatie van de moeder verlangde in 2021 rigoureuze maatregelen. Er is toen in overleg gekozen voor de vervanging van vier elementen door vier implantaten in de bovenkaak. De collega van verweerder heeft hiervoor op 26 januari 2021 een offerte van € 3.028,58 opgemaakt. In die offerte was een bedrag van € 2.000,- aan techniekkosten opgenomen. Onderaan de factuur is opgenomen dat die kosten kunnen afwijken. Normaal gesproken wordt er rekening gehouden met een ruimer bedrag aan techniekkosten maar door de overgang naar een ander software systeem was dit niet in de begroting zichtbaar. De techniekkosten bedroegen daadwerkelijk € 2.873,40.

Verweerder betreurt deze gang van zaken. Verweerder heeft met de moeder overeenstemming bereikt over een correctie van de begroting met 15 %. Hiermee waren de techniekkosten nog steeds niet gedekt maar uit coulance heeft verweerder voor deze oplossing gekozen. Verweerder was dan ook zeer verrast dat klaagster en haar broer hier niet mee akkoord gingen.

Verweerder heeft zijn excuses aangeboden voor zijn opmerking dat hij de bij de moeder geplaatste voorziening weer zou verwijderen; verweerder had dit niet zo mogen zeggen. Hij heeft overgereageerd toen de broer het werk van verweerder “prutswerk” noemde.

Voor zover de moeder klachten heeft naar aanleiding van de door verweerder uitgevoerde werkzaamheden dan is verweerder graag bereid die te trachten te verhelpen. De verstandhouding tussen verweerder en de moeder is altijd goed geweest.

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 de [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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster 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.

Klaagster heeft drie klachtonderdelen jegens verweerder geformuleerd;

1. De wijze van factureren;
2. Een onheuse bejegening;
3. Het plaatsen van een ondeugdelijke kroon

1. De wijze van factureren

De moeder heeft zich in 2021 tot verweerder gewend voor het laten uitvoeren van een behandeling aan haar bovenkaak waarbij vier implantaten en kronen zouden worden geplaatst; de moeder was toen 81 jaar oud.

De moeder heeft voor die werkzaamheden op 26 januari 2021 een begroting van € 3.028,58 ontvangen. De rekening die de moeder vervolgens voor de werkzaamheden ontving was echter aanzienlijk hoger. Verweerder heeft gesteld dat hij gerechtigd was de rekening met 15 % te verhogen. Deze redenering berust op een onjuiste voorstelling van zaken. Slechts indien zich bijzondere omstandigheden voordoen mag van de oorspronkelijke begroting worden afgeweken. Van die bijzondere omstandigheden is de Geschilleninstantie niets gebleken zodat verweerder niet gerechtigd was de moeder een hogere factuur te sturen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder op onjuiste wijze heeft gefactureerd. Dit klachtonderdeel is gegrond.

2. Een onheuse bejegening

Klaagster heeft gesteld dat tussen haar broer en verweerder onplezierige gesprekken hebben plaatsgevonden over de wijze van factureren, waarin verweerder dreigementen zou hebben geuit. Verweerder en de moeder zijn niet ter zitting verschenen waarmee hetgeen gezegd zou zijn en in welke context niet door de Geschilleninstantie kan worden getoetst. Dit betekent dat dit klachtonderdeel niet gegrond kan worden bevonden.

3. Het plaatsen van een ondeugdelijke kroon

Zowel door de kaakchirurg als door de tandarts die de second opinion heeft uitgevoerd, is geconstateerd dat de kauwvlakken van de elementen 25 en 36 elkaar niet raken. Met de tandarts die de second opinion heeft uitgevoerd is de Geschilleninstantie van oordeel dat de kroon ter plaatse van element 25 vervangen dient te worden en herstelwerkzaamheden dienen te worden verricht. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie voor wat betreft de wijze van factureren en de plaatsing van de kroon op element 25 van oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

De moeder dient herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren die de Geschilleninstantie begroot op een bedrag van € 1.250,-- zodat zij dat bedrag zal toewijzen. De Geschilleninstantie gaat er daarbij vanuit dat door de moeder/klaagster de aanvankelijk begrote kosten van € 3.028,58 aan verweerder zijn voldaan.

Nu de klacht van klaagster deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan haar dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 1.325,-- aan klaagster verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachtonderdelen 1 en 3 zoals hierboven omschreven gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 1.325,-- aan klaagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 mei 2022

Met verzenddatum, 30 juni 2022