

## UITSPRAAK SGIM 2022-17

### 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' (gemachtigde: de heer C) tegen de heer 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 27-03-2022 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 27-03-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 07-04-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 12-04-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 juni 2022.
5. De hoorzitting heeft op 24 juni 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij bijgestaan door haar gemachtigde, de heer C.
6. De voorzitter deelt partijen mee dat mevrouw F, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, door ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder onnodig een wortelkanaalbehandeling heeft uitgevoerd en onjuist heeft gefactureerd.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich op 17 december 2019 bij verweerder gemeld voor de halfjaarlijkse gebitscontrole. Verweerder constateerde een wortelkanaalontsteking aan element 36 die volgens verweerder een behandeling noodzakelijk maakte.

Op 23 december 2019 heeft verweerder een start gemaakt met deze behandeling. Op 28 januari 2020 heeft verweerder de behandeling voortgezet en op 18 februari 2020 werd de behandeling afgemaakt en de definitieve vulling gezet.

Klaagster ontving op 1 mei 2020 van Infomedics een factuur voor een bedrag van € 425,73 waarvan Univé, de ziektekostenverzekeraar van klaagster vanaf 1 januari 2020, € 250,-- had vergoed. Een bedrag van € 175,73 bleef nog te betalen over. Omdat de wortelkanaalbehandeling op drie data in drie verschillende behandelingen was uitgevoerd heeft klaagster aan Infomedics verzocht het bedrag van € 425,73 in drieën te splitsen en één derde deel van de behandeling ten bedrage van € 141,91 toe te schrijven aan het jaar 2019 waarin het eerste deel van de behandeling immers had plaatsgevonden. Klaagster kon dat bedrag nog bij haar toenmalige ziektekostenverzekeraar Zilveren Kruis declareren. Infomedics verwees klaagster naar verweerder maar verweerder heeft geweigerd voor klaagster een factuur ten bedrage van € 141,91 op te maken. Infomedics heeft een incassoprocedure bij de kantonrechter gevoerd waarin klaagster is veroordeeld tot betaling van € 141,91 vermeerderd met rente en kosten. Voor klaagster is het onbegrijpelijk dat verweerder haar niet ter wille heeft willen zijn waardoor zij voor hoge kosten is komen te staan.

Daarbij verwijt klaagster verweerder tevens onjuist tandheelkundig handelen. Via een televisie-uitzending van Radar in augustus 2020 is het klaagster duidelijk geworden dat een wortelkanaalbehandeling slechts eenmaal aan één tand of kies kan worden uitgevoerd. Door de voormalige tandarts van klaagster was in 2006 al een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 36 waardoor verweerder geheel onnodig wederom een behandeling aan die kies heeft uitgevoerd.

Klaagster verlangt een bedrag van € 1.000,-- aan schadevergoeding van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de (juridische) kosten die klaagster door toedoen van verweerder heeft moeten maken.

### **Het verweer**

Verweerder heeft op 18 februari 2020 een wortelkanaalbehandeling voor klaagster uitgevoerd. Klaagster heeft verweerder na het versturen van de rekening verzocht een deel van de behandeling te declareren in 2019 omdat klaagster over dat jaar nog een vergoeding van haar zorgverzekeraar zou kunnen vragen. Het is juist dat verweerder een aanvang heeft gemaakt met de behandeling op 23 december 2019; een wortelkanaalbehandeling wordt gewoonlijk in twee of drie behandelingen uitgevoerd maar mag voor een eigen patiënt pas na afronding voor de totale behandeling worden gedeclareerd. De tweede behandeling vond plaats op 28 januari 2020. Door een computer hack werkte het Citrix systeem van verweerder niet waardoor hij een deel van zijn administratie is kwijtgeraakt. Verweerder heeft klaagster slechts de afrondende werkzaamheden van de laatste behandeling op 18 februari 2020 in rekening gebracht. Klaagster thans nog een rekening sturen voor in 2019 uitgevoerde werkzaamheden zou frauduleus zijn. Verweerder kan en wil daar niet aan meewerken. Infomedics, aan wie verweerder zijn debiteurenbeheer heeft uitbesteed, heeft een incassoprocedure gevoerd tegen klaagster. De kantonrechter te Assen heeft bij vonnis van 6 juli 2021 geconcludeerd dat verweerder op juiste wijze heeft gefactureerd. Het bevreedt verweerder dat klaagster desondanks zo hardnekkig volhoudt dat verweerder een fout heeft gemaakt. Verweerder heeft juist in het voordeel van klaagster gehandeld door haar een deel van de uitgevoerde werkzaamheden niet in rekening te brengen.

Voorts merkt verweerder op dat het onjuist is dat aan één element slechts eenmaal een wortelkanaalbehandeling kan worden uitgevoerd. Het meermaals uitvoeren van een wortelkanaalbehandeling aan één element is wel mogelijk. Uit de röntgenfoto's van het derde kwadrant van klaagster uit 2013 blijkt echter dat element 36 niet eerder endodontisch behandeld is.

## **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 twee klachtonderdelen jegens verweerder geformuleerd:

1. Een onjuiste wijze van factureren;
2. Het onnodig uitvoeren van een wortelkanaalbehandeling aan een element dat eerder endodontisch behandeld was.

#### *1. Een onjuiste wijze van factureren*

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar voor een wortelkanaalbehandeling die over drie behandelingen was gespreid slechts één totaalfactuur heeft gestuurd. Indien het deel van de behandeling dat op 23 december 2019 was uitgevoerd in dat jaar was gedeclareerd had klaagster voor dat deel een (gedeeltelijke) vergoeding van haar toenmalige ziektekostenverzekeraar Zilveren Kruis kunnen vragen, aldus klaagster. Verweerder heeft klaagster voor de door hem uitgevoerde en op 18 februari 2020 afgeronde wortelkanaalbehandeling via Infomedics een factuur toegestuurd van in totaal € 425,73. Een bedrag van € 250,-- was door Univé - de zorgverzekeraar van klaagster in 2020 - vergoed, waarmee nog een betaling van € 175,73 voor klaagster resteerde. Weliswaar heeft verweerder een aanvang met de behandeling gemaakt op 23 december 2019 maar het was

verweerder niet toegestaan om de behandeling eerder dan na afronding of in delen te declareren. Verweerder heeft genoegzaam uitgelegd dat hij de in december 2019 uitgevoerde deelwerkzaamheden niet bij klaagster in rekening heeft gebracht en die niet in de eindafrekening heeft opgenomen. In december 2019 werd verweerder het slachtoffer van een computerhack (Citrix- lek) waardoor verweerder een groot deel van zijn administratie is kwijtgeraakt. Verweerder heeft toegelicht dat hij de behandelingen die hij niet meer terug kon vinden niet bij zijn patiënten heeft gedeclareerd.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder op juiste wijze en zelfs ten voordele van klaagster heeft gehandeld door haar de werkzaamheden die hij door een computerhack niet meer in zijn administratie terug kon vinden niet aan klaagster in rekening heeft gebracht.

## *2. Het onnodig uitvoeren van een wortelkanaalbehandeling aan een element dat eerder endodontisch behandeld was.*

Uit het overgelegde dossier en de toegestuurde foto's heeft de Geschilleninstantie niet kunnen opmaken dat aan element 36 eerder een endodontische behandeling was verricht. Verweerder heeft (ongedateerde) röntgenfoto's toegestuurd die naar zijn verklaring in 2013 zijn gemaakt. Ter zitting heeft (de gemachtigde van) klaagster gesteld dat hij betwijfelt of de foto's niet van een eerdere datum, en wel van vóór 2006, zijn, voordat een endodontische behandeling bij klaagster zou zijn uitgevoerd. Klaagster heeft gesteld dat dit uit eerdere foto's dan de in het dossier aanwezige foto's zou moeten blijken. Hoewel deze verantwoordelijkheid op haar rust heeft klaagster geen foto's toegestuurd die haar standpunt nader toelichten of onderbouwen. De Geschilleninstantie ziet geen reden om aan de verklaring van verweerder dat de foto's in 2013 zijn gemaakt te twijfelen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster onvoldoende heeft aangetoond dat zij eerder een endodontische behandeling aan element 36 heeft ondergaan zodat dit klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard. Daarbij merkt de Geschilleninstantie op dat de stelling van klaagster dat slechts eenmaal een wortelkanaalbehandeling aan een element kan worden uitgevoerd op een onjuiste voorstelling van zaken berust. Soms kan het behandelen van een deel van de zenuw voldoende zijn maar kan (jaren) later toch een volledige wortelkanaalbehandeling nodig zijn als blijkt dat de restzenuw niet meer vitaal is.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder zowel wat betreft de wijze van factureren als de tandheelkundige behandeling van klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 24 juni 2022

Met verzenddatum, 23 augustus 2022