

UITSPRAAK

SGIM 2022-19

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, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen de heer C, tandarts-implantoloog/parodontoloog te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 07-04-2022 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 (eveneens) op 07-04-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-02-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22-04-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 september 2022.
5. De hoorzitting heeft op 16 september 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is verschenen vergezeld door zijn dochter en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerder is niet ter zitting verschenen.
Mevrouw mr. drs. E, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting digitaal bijgewoond.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een ondeugdelijke onderprothese heeft vervaardigd en op onjuiste wijze heeft gefactureerd.

Klager heeft verweerder in 2019 verzocht een nieuwe prothese voor zijn onderkaak te maken. Het ging om een klikprothese. Het behandeltraject was moeizaam en langdurig. Klager ontving een nota van € 1.240,83 voor de prothese met behandeldatum 19 december 2019. Klager heeft die nota ingediend bij zijn zorgverzekeraar die slechts een bedrag van € 21,-- wilde vergoeden. Navraag leerde klager dat de codes die verweerder bij de offerte had gebruikt niet overeenstemden met de codes op de uiteindelijke nota. De adviserend tandarts van de zorgverzekeraar heeft verweerder op 23 januari 2020 een brief gestuurd met het verzoek de codes aan te passen, een aangepaste nota te maken en de onjuiste nota te crediteren. Klager had op 2 januari 2020 al een bedrag van € 800,-- aan verweerder betaald.

Omdat geen reactie werd ontvangen heeft de zorgverzekeraar verweerder op 16 april 2020 een herinneringsbrief gestuurd. Op 20 mei 2020 ontving klager echter een brief van een incassobureau met het verzoek over te gaan tot betaling van een rekening gebaseerd op de oude, foutieve nota. Pas op 15 juni 2020 heeft verweerder de zorgverzekeraar een gecorrigeerde nota van € 1.114,83 gestuurd, maar klager bleef ondertussen foutieve betalingsverzoeken ontvangen van het incassobureau. Na tussenkomst van de zorgverzekeraar heeft verweerder de incassomaatregelen laten stoppen. Op 9 oktober 2020 heeft de zorgverzekeraar een bedrag van € 1.005,12 aan klager uitgekeerd. Klager heeft het resterende bedrag van de nota van € 314,83 op 19 oktober 2020 aan verweerder overgemaakt.

Inmiddels waren de matrixen uit de door verweerder vervaardigde prothese afgebroken en is klager naar een andere tandarts gegaan voor een, naar hij hoopte, snelle reparatie maar dat bleek niet mogelijk. Op 8 oktober 2020 heeft die tandarts een aanvraag voor het vervaardigen van een nieuwe prothese bij de zorgverzekeraar ingediend. Op 20 oktober 2020 heeft de zorgverzekeraar om een reactie van verweerder gevraagd maar die is ondanks een herinneringsbrief van 24 november 2020 niet ontvangen.

Doordat klager een herseninfarct heeft gehad heeft hij de nieuwe prothese nog niet kunnen laten aanmeten. De zorgverzekeraar van klager hanteert een gebruiksduur van een prothese van vijf jaar zodat klager nog lang niet voor een vergoeding van een nieuwe prothese in aanmerking komt en nu zonder prothese door het leven gaat.

Klager verlangt een erkenning van zijn klachten en een schadevergoeding van € 1.240,83 waarmee hij een nieuwe prothese kan laten vervaardigen.

Het verweer

Het heeft verweerder zeer verbaasd dat klager de onderhavige procedure heeft aangespannen. Ongeveer twee jaar geleden heeft een uitgebreide behandeling van de klacht van klager plaatsgevonden bij de [beroepsvereniging]. De klacht werd niet terecht bevonden en in overleg met verweerder werd een oordeel over de implantaatgedragen onderprothese door een tandarts van de [beroepsvereniging] voorgesteld. Klager heeft zich echter nooit bij die tandarts gemeld.

Klager heeft zich in 2019 bij verweerder gemeld met een totaal versleten onderprothese; er waren geen kiezen meer aanwezig en de matrixen waren totaal versleten. De tandarts die de oude prothese had vervaardigd was overleden zodat bij hem geen navraag kon worden gedaan naar het implantaat type. Via de kaakchirurg is verweerder hierachter gekomen en zijn twee nieuwe drukknoppen in Duitsland besteld. Later bleken ook de matrixen zodanig beschadigd dat geen retentie meer aanwezig was zodat ook nieuwe matrixen in Duitsland moesten worden besteld. Na het plaatsen van de bestelde voorzieningen was goede retentie aanwezig en was klager tevreden over het resultaat. De offerte die verweerder eerder voor klager had gemaakt klopte door de extra werkzaamheden niet meer. Het totaalbedrag werd hierdoor een stuk hoger dan de offerte. De codes van de nieuwe voorzieningen kwamen gedeeltelijk niet overeen met de in de offerte vermelde codes. Verweerder heeft dan ook op verzoek een gecorrigeerde nota gestuurd. Klager heeft maanden later een deel van de rekening overgemaakt en verweerder gevraagd om de rest kwijt te schelden omdat een en ander te lang zou hebben geduurd. Verweerder heeft hiermee niet ingestemd. Nadat klager een groot bedrag van zijn zorgverzekeraar had ontvangen heeft hij verweerder te kennen gegeven tevreden te zijn. Klager heeft zich nooit bij verweerder gemeld met vragen over nazorg of klachten. Klager had zich eerst bij verweerder moeten melden alvorens naar een andere tandarts te gaan.

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 [beroepsvereniging]. 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 [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager 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.

Verweerder heeft voor klager een klikprothese voor de onderkaak vervaardigd. Klager heeft gesteld dat hij die prothese al na vijf maanden niet meer kon dragen aangezien de matrixen uit de prothese waren gebroken. Klager heeft een andere tandarts geconsulteerd die klager te kennen heeft gegeven dat de prothese niet kon worden gerepareerd en dat een nieuwe voorziening moest worden vervaardigd. Deze tandarts heeft hiervoor een aanvraag bij de zorgverzekeraar van klager ingediend. De zorgverzekeraar heeft verweerder bij brief van 20 oktober 2020 om een reactie op die aanvraag gevraagd. Verweerder heeft niet op die brief en evenmin op een herinneringsbrief van 24 november 2020 gereageerd. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht van klager dat hij niet beschikt over een draagbare onderprothese is dan ook niet weersproken.

Klager heeft verweerder voorts een onjuiste wijze van factureren gebaseerd op onjuiste codes verweten. De Geschilleninstantie kan zich voorstellen dat een fout kan sluipen in het vermelden van de juiste codes op een begroting of nota. De Geschilleninstantie is echter van oordeel dat van een professionele zorgverlener mag worden verwacht dat vervolgens adequaat wordt gereageerd op een verzoek van een zorgverlener om een correctie van die nota op te maken en de incassomaatregelen "on hold" te houden totdat een correcte factuur is toegestuurd. Datzelfde geldt voor het beantwoorden van een vraag van de zorgverzekeraar over de kwaliteit van de prothese zoals hiervoor is benoemd. Nu verweerder dit niet heeft gedaan is hij ten opzichte van klager tekortgeschoten.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door voor klager een prothese te vervaardigen die hij slechts enkele maanden heeft kunnen dragen, door onjuist te factureren, door invorderingsmaatregelen te nemen op basis van een onjuiste factuur en door niet, dan wel laat te reageren op vragen en verzoeken van de zorgverzekeraar van klager. De klacht is gegrond.

Klager zal zich een nieuwe prothese moeten laten aanmeten waarvan hij de kosten niet meer bij zijn zorgverzekeraar kan declareren. Het door klager gevorderde bedrag van € 1.240,83 acht de Geschilleninstantie alleszins redelijk zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Nu de klacht van klager gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 1.315,83 aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 1.315,83 aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 september 2022

Met verzenddatum, 24 oktober 2022