

## **UITSPRAAK**

SGIM 2022-24

### **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 te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: mevrouw mr. E). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### **Verloop van de procedure**

- 1 Klager heeft bij email van 09-05-2022 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 09-05-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 09-05-2022 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. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door de heer F. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde mevrouw mr. E. Mevrouw mr. drs. G, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting digitaal bijgewoond.

### **De klacht**

Het geschil betreft de klacht van klager dat verweerder onjuist en niet conform zijn begroting heeft gefactureerd.

Klager was sinds 2018 patiënt bij verweerder. Tussen klager en verweerder bestond een goede verstandhouding en klager had vertrouwen in verweerder. Dit vertrouwen is gekanteld toen klager eind 2021 bemerkte dat verweerder voor behandelingen in dat jaar, maar ook voor een eerdere behandeling in 2019, teveel gedeclareerd had. Klager had een oude brug op de elementen 45-47 die aan vervanging toe was. Na het verwijderen van de oude brug heeft verweerder op 10 december 2019 een tijdelijke brug geplaatst en klager een begroting overhandigd voor de totale behandeling

van € 1.851,39. Op 6 augustus 2020 werd de nieuwe permanente brug geplaatst. Op die datum heeft klager via zijn zorgverzekeraar € 636,35 voor de behandeling betaald. Op 17 augustus 2020 ontving klager via de factoringmaatschappij van verweerder een factuur van € 1.253,70. Latere navraag bij zijn zorgverzekeraar leerde klager dat verweerder ook nog een bedrag van € 427,80 had gedeclareerd waarmee verweerder in totaal een bedrag van € 2.317,85 heeft ontvangen voor een behandeling die hij had begroot op € 1.851,39. Klager heeft dan ook ter zake van deze behandeling een bedrag van (afgerond) € 466,-- teveel betaald aan verweerder.

In 2021 heeft klager verweerder verzocht een voorziening te vervaardigen voor een verkleurde kroon op een voortand (element 21) waar hij in het verleden op gevallen was. In overleg met verweerder werd gekozen voor een plakbrug (een etsbrug). Op 24 en 25 november 2021 heeft verweerder die behandeling mondeling begroot op € 700,-- waarmee klager heeft ingestemd. Op 21 december 2021 ontving klager echter een factuur van € 1.162,--; een verschil van € 462,--. Klager heeft verweerder meerdere keren om opheldering gevraagd en ook om een specificatie van de kosten van de tandtechnicus die in de factuur waren opgenomen. Verweerder heeft die specificatie pas na het derde verzoek van klager, toen klager inmiddels om bemiddeling door de [beroepsvereniging] had gevraagd, toegestuurd. De op de factuur vermelde codes kwamen niet overeen met de door verweerder verrichte handelingen.

De door verweerder vervaardigde plakbrug brak snel af waarna klager een andere tandarts heeft bezocht; klager had geen vertrouwen meer in verweerder. De opvolgend tandarts heeft de kosten van een nieuwe brug begroot op € 2.400,--.

Klager verlangt een schadevergoeding van € 928,-- (€ 466,-- + € 462,-- ) van verweerder voor de teveel betaalde kosten die verweerder in rekening heeft gebracht. Voorts verlangt klager een bedrag van € 1.200,-- zijnde de helft van de kosten van het herstel van de ondeugdelijke brug die verweerder heeft vervaardigd.

### **Het verweer**

Verweerder heeft zich steeds ingezet om aan de tandheelkundige wensen van klager te voldoen en heeft gehandeld conform de professionele standaard. Verweerder is van mening dat hij op juiste wijze heeft gedeclareerd.

Klager heeft zich met zijn klachten ten aanzien van de declaratie voor de behandeling van de plakbrug 11-22 in december 2021 tot de [beroepsvereniging] gewend.

De klacht ten aanzien van de declaratie voor de behandelingen van de brug 45-47 die in december 2019 en juli en augustus 2020 hebben plaatsgevonden heeft klager niet eerst aan de [beroepsvereniging] voorgelegd zodat verweerder zich op het standpunt stelt dat klager niet ontvankelijk is in dat klachtonderdeel. De werkelijke kosten vielen hoger uit dan de begrote kosten omdat verweerder, na overleg met klager, kunstbot heeft geplaatst ter plaatse van element 21 om een stevig fundament te maken voor een eventueel later te plaatsen implantaat. De meerkosten betroffen techniekkosten.

Ten aanzien van de behandeling van de brug 45-47 is het verschil tussen de begrote en de werkelijke kosten gelegen in de kosten voor de tandtechnicus. Verweerder had klager erop gewezen dat als klager ervoor zou kiezen de tijdelijke brug, net als de definitieve brug, door de tandtechnicus te laten vervaardigen (in plaats van door verweerder) daar extra kosten van circa € 450,-- mee gemoeid zouden zijn.

Klager heeft steeds zijn tevredenheid geuit over de door verweerder vervaardigde voorzieningen. Op 7 januari 2022 heeft klager verweerder verzocht de nota van de tandtechnicus toe te sturen. Nog voordat verweerder aan dat verzoek had voldaan heeft klager verweerder bericht dat hij zich tot een nieuwe tandarts zou wenden. Klager heeft vervolgens een klacht ingediend bij de [beroepsvereniging]. In die procedure heeft verweerder vernomen dat de door de tandtechnicus

vervaardigde plakbrug had losgelaten. Dat kan gebeuren maar betekent niet dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld. Als klager zich bij verweerder had gemeld had verweerder de klachten van klager kunnen oplossen. Klager heeft verweerder echter daartoe niet in die gelegenheid gesteld en is meteen naar een andere tandarts gegaan. Verweerder is niet verantwoordelijk voor de door die tandarts begrote kosten.

## **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.

Verweerder heeft gesteld dat klager niet ontvankelijk is in het klachtonderdeel dat ziet op de declaratie over de behandelingen in 2019 en 2020 betreffende de brug ter plaatse van de elementen 45-47 omdat klager die klacht niet eerst inhoudelijk aan de klachtfunctionaris van de [beroepsvereniging] heeft voorgelegd.

De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt.

In artikel 9 lid d van het Reglement van de Geschilleninstantie Mondzorg is opgenomen:

*“Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard indien klager niet eerst de klacht aan de zorgaanbieder heeft voorgelegd om met inachtneming van de klachtenregeling van de zorgaanbieder tot een oplossing van de klacht te komen, tenzij van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient, dit ter beoordeling van de geschilleninstantie.”*

Klager heeft zich met een geschil over een nota van december 2021 tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] gewend. In het onderzoek naar dat geschil is klager pas bekend geworden met mogelijke fouten in de facturatie door verweerder over een behandeling in 2019/2020. De Geschilleninstantie is van oordeel dat van klager in redelijkheid niet verwacht kan worden dat hij een onjuistheid in die factuur eerst weer bij de [beroepsvereniging] indient alvorens hij zich tot de Geschilleninstantie kan wenden. Beide klachtonderdelen zien immers op eenzelfde gedraging: een wijze van declareren die niet overeenstemt met de aan klager voorgehouden begroting. Daarbij is niet betwist dat klager verweerder driemaal heeft moeten vragen om een specificatie van de aan hem verstrekte factuur. Indien verweerder eerder openheid van zaken had gegeven over zijn wijze van factureren en de component van de kosten van de tandtechnicus daarin, waren de verschillen in de begroting en de uiteindelijke factuur ook voor de eerdere behandelingen waarschijnlijk eerder tussen partijen aan de orde gekomen.

De Geschilleninstantie verklaart klager dan ook ontvankelijk in alle onderdelen van zijn klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

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

Vaststaat dat verweerder voor de behandelingen ter zake van de vervanging van de brug 45-47 en de vervaardiging van de plakbrug 11-22 meer heeft gefactureerd dan begroot. Voor de behandeling van de brug 45-47 heeft klager een begroting van € 1.851,39 van verweerder ontvangen. Een volledige eindfactuur heeft verweerder klager niet toegestuurd. Door een optelsom van de door klager betaalde facturen en de door verweerder bij de zorgverzekeraar van klager gedeclareerde kosten is voor klager duidelijk geworden dat verweerder voor de vervanging van de brug in totaal € 2.317,85 heeft gedeclareerd. Verweerder heeft dat niet betwist.

Verweerder heeft bevestigd dat hij klager (mondeling) heeft laten weten dat de kosten voor het plaatsen van de plakbrug 11-22 € 700,- bedroegen. De uiteindelijke factuur voor de plakbrug bedroeg € 1.162,-. In beide gevallen was het verschil tussen de begroting en de uiteindelijke kosten volgens verweerder gelegen in de techniekkosten. Verweerder heeft toegelicht dat hij klager vooraf op de hoogte had gebracht van die meerkosten maar dat is door klager ontkend en de Geschilleninstantie is daarvan niet gebleken.

Verweerder heeft klager voorafgaand aan de behandeling van de plakbrug geen schriftelijke begroting overhandigd. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit was verweerder hiertoe wel gehouden: de kosten van de behandeling zouden immers meer zijn dan € 250,-. Dat verweerder de kosten wel deels met klager heeft besproken doet daaraan niet af.

De Geschilleninstantie constateert voorts dat verweerder een hoger bedrag aan kosten van de tandtechnicus aan klager heeft doorberekend (€ 480,-) dan het bedrag van € 471,25 dat de tandtechnicus aan verweerder heeft gedeclareerd. Hoewel het verschil gering is (€ 8,75) is dit een onjuiste handelwijze: aan patiënten dient het exacte bedrag van de kosten van de tandtechnicus te worden doorberekend en niet meer dan dat.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door onjuist te factureren, klager geen schriftelijke begroting te verstrekken voor de behandeling betreffende de plakbrug in december 2021 en zich ter zake van de vervanging van de brug 45-47 in 2019 en 2020 niet te houden aan de aan klager verstrekte begroting. Klager heeft verzocht om een vergoeding van € 928,- (€ 466,- + € 462,-), zijnde het verschil tussen de begroting en de uiteindelijk door verweerder gefactureerde bedragen. De Geschilleninstantie zal bepalen dat verweerder dat bedrag aan klager dient te restitueren.

Klager heeft voorts een bedrag van € 1.200,- van verweerder gevorderd in verband met kosten voor het repareren/laten vervangen van de plakbrug aangezien deze brug zou zijn losgeraakt. Klager heeft zich met die klachten echter niet (eerst) bij verweerder gemeld zodat verweerder niet in de gelegenheid is gesteld om die klachten van klager te verhelpen. De Geschilleninstantie zal de vordering van klager wat dit betreft dan ook afwijzen.

Omdat de klacht van klager deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 1.003,00 aan klager verschuldigd.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond voor zover deze inhoudt dat verweerder klager geen schriftelijke begroting heeft overhandigd en hij andere bedragen heeft gefactureerd dan begroot;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 928,- aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 september 2022

Met verzenddatum, 24 oktober 2022