

UITSPRAAK

SGIM 2022-25

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 mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 10-05-2022 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 10-05-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 10-05-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 01-07-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 november 2022.
5. De hoorzitting heeft op 11 november 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd vergezeld door haar collega-tandarts mevrouw E.
De heer F, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie en de heer G, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster onjuist heeft gefactureerd.

Klager heeft zich in maart 2021 bij verweerster gemeld voor een beugeltraject met zogeheten "aligners". Klager heeft op 11 maart 2021 een begroting van verweerster ontvangen voor een bedrag van € 1.539,--. Klager heeft zich akkoord verklaard met dit bedrag maar wel aan verweerster gevraagd wat de code "plaatsen beugel categorie 7" inhield. Voor die code werd een bedrag van € 567,51 gerekend. Verweerster heeft klager te kennen gegeven dat dit de code was voor de uitneembare beugelbehandeling. Voor klager was die toelichting echter niet afdoende. Na afloop van het beugeltraject is gebleken dat klager maar één keer voor een half uur een consult nodig heeft gehad in de praktijk van verweerster. De beugels zijn steeds door hem zelf geplaatst en meer

controles waren niet nodig. Alle overige kosten voor het beugeltraject zijn door verweerster afzonderlijk in rekening gebracht zoals “eerste consult € 23,--”, “maken gebitsmodellen € 18,--”, “beoordelen gebitsmodellen € 63,--”. Klager is van mening dat de uiteindelijke behandeling minder heeft gekost dan was begroot. Het bevreemdt klager dan ook dat hij het volledige bedrag van de begroting aan verweerster heeft moeten voldoen. Klager vraagt zich af welke kosten verweerster heeft gemaakt die het declareren van een bedrag van € 567,51 rechtvaardigen. Klager is van mening dat slechts een rekening had mogen worden gestuurd voor daadwerkelijk geleverde producten en diensten. Klager verlangt een oordeel van de Geschilleninstantie over deze handelwijze.

Het verweer

Klager is in de praktijk van verweerster een beugeltraject gestart waarvoor hij vooraf een begroting heeft ontvangen. Klager was het met die begroting eens waarna de beugelbehandeling met uitneembare beugels is gestart. Achteraf gezien vond klager de kosten voor het traject toch niet redelijk en heeft hij hierover een mail gestuurd aan verweerster. Verweerster heeft meerdere pogingen gedaan om met klager in contact te komen maar hij heeft nooit teruggebeld. De verstandhouding tussen klager en verweerster was tot de mail van klager goed en verweerster wilde graag tot een oplossing komen met klager.

Klager heeft zijn klacht kennelijk voorgelegd aan de [beroepsorganisatie] in welke procedure klager heeft toegelicht wel akkoord te zijn met de door verweerster uitgevoerde behandeling maar niet met de door haar in de rekening gebruikte code. Achteraf gezien vond klager de kosten voor die code te hoog. De [beroepsorganisatie] heeft verweerster telefonisch laten weten dat zij de juiste code heeft gebruikt en er geen onterechte kosten zijn gedeclareerd.

De kosten van het beugeltraject bedragen niet alleen de kosten van de tijd in de stoel maar ook het opstellen van een behandelplan, het plegen van overleg met het laboratorium, het bijstellen van de beugels en het controleren en begeleiden.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klager verwijt verweerster een onjuiste wijze van factureren. Door verweerster is in de begroting een code gebruikt voor de beugelbehandeling van klager waarvoor een bedrag van € 567,51 is opgenomen. Dit bedrag is uiteindelijk ook volledig door verweerster aan klager gefactureerd alhoewel hier nauwelijks werkzaamheden voor zijn verricht volgens klager.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat in het Nederlandse zorgsysteem zorg- en behandelkosten moeten worden gedeclareerd en geregistreerd conform een vaste door de NZA (Nederlandse Zorgautoriteit) vastgestelde systematiek. De aan patiënten toegestuurde factuur wordt opgesteld op basis van codes en vergoedingen die vooraf door de NZA zijn vastgesteld. Voor een bepaalde code geldt een vast bedrag dat losstaat van de hoeveelheid zorg of tijd die daarmee is gemoeid. De zorgverlener heeft geen vrijheid om een andere wijze van declareren toe te passen. Wel heeft de zorgverlener de mogelijkheid om vanwege persoonlijke financiële omstandigheden een factuur te matigen maar verweerster heeft genoegzaam toegelicht dat daar in het geval van klager geen reden toe bestond.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster op juiste wijze heeft gedeclareerd en heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts verwacht mag worden.

Dit betekent dan ook dat klager de door verweerster gefactureerde kosten van € 1.539,-- volledig aan haar verschuldigd is.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager ongegrond;
- wijst het door klager verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 november 2022

Met verzenddatum, 22 december 2022