

## UITSpraak

SGIM 2022-37

### 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', tegen de heer C, kaakchirurg te D, 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 13-07-2022 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 18-07-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15-07-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 15-08-2022 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. Klaagster werd daarbij vergezeld door de heer E. Verweerder werd vergezeld door mevrouw F, tandarts.  
De heer G, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie en de heer H, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klaagster dat verweerder haar onvolledig en gebrekkig heeft geïnformeerd, haar onjuist en niet conform zijn begroting heeft gefactureerd, haar onheus heeft bejegend en haar niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die zij mocht verwachten.

Klaagster werd door haar tandarts doorverwezen naar verweerder. Op 4 augustus 2020 heeft verweerder twee kiezen getrokken en werden afspraken gemaakt voor het plaatsen van twee implantaten. Klaagster had een begroting van verweerder ontvangen waarmee zij zich akkoord had verklaard. Er werden echter foto's en controles in rekening gebracht die niet in de begroting waren genoemd. Over twee controles die omschreven werden als "*herhalingsconsult*" en "*1<sup>e</sup> consult*" heeft klaagster vragen gesteld aan verweerder maar die werden niet beantwoord. Verweerder heeft die

consulten gecrediteerd en vervolgens heeft hij klaagster te kennen gegeven haar niet meer te willen behandelen omdat zij controles niet zou willen betalen. Dit was absoluut niet het geval; klaagster wilde alleen weten waar de controles betrekking op hadden. Klaagster voelt zich door verweerder onplezierig en onheus bejegend.

Nadat de behandelingen waarbij door verweerder twee implantaten waren geplaatst en door de tandarts twee kronen waren vervaardigd was afgerond bleek één implantaat los te zitten dat op 17 augustus 2021 door verweerder is vervangen. De kroon werd daarbij verwijderd. Ook het vervangende implantaat raakte echter los (op 31 mei 2022) en de kroon paste niet meer. Klaagster heeft verweerder vele malen benaderd met haar klachten maar zonder resultaat. Klaagster heeft vervolgens een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie] maar in die procedure heeft verweerder niet gereageerd. De implantoloog die klaagster vervolgens heeft bezocht, heeft haar te kennen gegeven dat verweerder eerst het loszittende implantaat diende te vervangen voordat hij haar verder kon helpen. Klaagster heeft zich dan ook genoodzaakt gezien om zich tot de Geschilleninstantie te wenden.

Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 1.701,30 van verweerder. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding voor de kosten van één implantaat (€ 1.521,99) en de kosten van de implantoloog die klaagster vervolgens heeft moeten bezoeken (€ 179,31). Daarnaast verlangt klaagster een vergoeding van het griffierecht dat zij heeft betaald (€ 75,-).

### **Het verweer**

Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend en heeft volstaan met het toesturen van het medisch dossier van klaagster en röntgenfoto's. Ter zitting heeft verweerder zijn standpunt als volgt nader toegelicht.

Nadat klaagster zich tot verweerder had gewend met het verzoek om twee implantaten te plaatsen heeft verweerder klaagster een begroting en een informed consent formulier meegegeven. In dat formulier dat klaagster op 6 oktober 2020 heeft ondertekend, is onder meer opgenomen dat er diverse controles moeten plaatsvinden. De kosten van de begroting betroffen slechts de kosten van de implantaten en niet die van de bijkomende kosten zoals de controles. Dit is zo ook zo in de offerte opgenomen. Verweerder heeft klaagster volgens het vaste protocol van de NVOI (de Nederlandse vereniging voor Orale Implantologie) behandeld. De facturering heeft volgens de terminologie van dit protocol plaatsgevonden. Volgens dit protocol heten controles "herhaalconsult". Door een typefout van een stagiaire zijn de codes 4001 en 4002 in de facturering verkeerd gebruikt. Verweerder heeft klaagster vele malen telefonisch uitleg gegeven over de facturen maar klaagster bleef haar vragen herhalen. Verweerder heeft klaagster toen geadviseerd om contact op te nemen met de NZA (Nederlandse Zorg Autoriteit) om één en ander na te vragen. Klaagster heeft verweerder te kennen gegeven de controles overbodig te vinden. Verweerder heeft klaagster het nut en de noodzaak van controles benadrukt. Ondanks de weigering van klaagster tot nacontrole is zij op 24 augustus 2021 toch retour gekomen in verband met kloppende pijn. Verweerder heeft toen een controle uitgevoerd waaruit een rustig beeld bleek met slechts een lichte bloeding rond de hechtdraad. In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerder niet kunnen reageren omdat hij langdurig ziek is geweest. Omdat persoonlijke informatie niet met patiënten wordt gedeeld heeft hij klaagster daar niet over geïnformeerd.

## 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. 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 verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden en de wijze van declareren heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam kaakchirurg onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

### *Gebrekkig geïnformeerd en niet conform begroting gedeclareerd*

Klaagster heeft op 9 oktober 2020 een begroting van verweerder ontvangen voor het plaatsen van twee implantaten in de boven- en onderkaak voor een bedrag van € 1.391,37. Klaagster heeft zich met die begroting akkoord verklaard en het bedrag van € 1.391,37 voorafgaand aan de behandelingen aan verweerder voldaan. Na afloop van de behandeling heeft klager van verweerder via haar zorgverzekeraar aanvullende facturen ontvangen voor een "herhalingsconsult" en een "1<sup>e</sup> consult". Verweerder heeft toegelicht dat hij tot het declareren van kosten van controles gerechtigd was aangezien dit op de offerte was vermeld.

De Geschilleninstantie constateert dat onderaan de begroting in kleine letters is opgenomen : "*nb: deze offerte is voor het jaar 2020 en betreft alleen de kosten van het implantaat zelf.*"

*Herhalingsconsulten, röntgenfoto's en eventuele bijkomende chirurgische handelingen worden niet genoemd in deze offerte. Deze vallen onder de basisverzekering. In principe worden de kosten voor deze verrichtingen uitbetaald door uw verzekering (afhankelijk van uw polis)".*

Meteen onder het bedrag van € 1.391,37 is echter in normaal lettertype opgenomen: "*Voor de vervolghandeling wordt u terugverwezen naar de behandelend tandarts.*"

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klager ervan uit mocht gaan dat de kosten voor de implantaten voor wat betreft de werkzaamheden van verweerder beperkt waren tot de kosten van de begroting. Eventuele aanvullende kosten zou zij via haar eigen tandarts kunnen verwachten. Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat door hem zelf uitgevoerde controles een vast onderdeel uitmaken van het traject tot het plaatsen van implantaten.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klaagster beter had moeten voorlichten over deze controles en de kosten van nazorg. Verweerder heeft klaagster de indruk gegeven dat de kosten voor de implantaten beperkt zouden blijven tot de kosten van de begroting. Het was klaagster niet duidelijk dat zij te maken zou krijgen met aanzienlijke aanvullende kosten.

Daarmee is sprake geweest van een gebrekkig 'informed consent'. Het is de taak van een zorgverlener om de behandeling en alle kosten daarvan goed met patiënten te bespreken en die in de begroting op te nemen. Nu verweerder dat heeft nagelaten heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

#### *Niet meer willen behandelen*

Klaagster heeft gesteld dat zij bij herhaling heeft gevraagd om een uitleg over de codes en termen genoemd in de facturen van verweerder zonder dat verweerder haar een bevredigend antwoord heeft gegeven. Verweerder heeft daartegen aangevoerd dat hij klaagster vele malen telefonisch uitleg heeft gegeven en haar heeft geadviseerd navraag te doen bij de NZA. Klaagster heeft gesteld dat deze discussie ertoe heeft geleid dat verweerder haar niet meer heeft willen behandelen. Verweerder heeft gesteld dat klaagster hem te kennen heeft gegeven niet meer door hem behandeld te willen worden. Wat dit betreft staan de standpunten van partijen lijnrecht tegenover elkaar. De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard.

De Geschilleninstantie twijfelt niet aan de oprechtheid van de verklaringen van klaagster op dit punt, noch aan die van verweerder. Wat er al dan niet is gezegd en besproken is echter een perceptie van de betrokkenen en daar kan de Geschilleninstantie niet in treden.

#### *Wijze van bejegening*

Klaagster heeft haar klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Ondanks herhaalde verzoeken heeft verweerder in die klachtenprocedure niet gereageerd waardoor klaagster genoodzaakt werd de onderhavige procedure te starten.

Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat hij door ziekte niet in staat was om te reageren. De Geschilleninstantie verwerpt dat verweer. Verweerder had kunnen volstaan met een korte mededeling van zijn assistente of manager aan klaagster en de klachtenfunctionaris dat door ziekte enig respijt werd gevraagd. Nu verweerder dat heeft nagelaten en klaagster in het ongewisse heeft gelaten is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder klaagster niet op een wijze heeft bejegend zoals van een zorgverlener verwacht mag worden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

In het kader van het voorgaande merkt de Geschilleninstantie nog op dat van een professionele zorgverlener als verweerder voorts mag worden verwacht dat voorafgaand aan de zitting een verweerschrift wordt ingediend.

#### *Kwaliteit tandheelkundige zorg*

Klaagster verwijt verweerder voorts een gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg aangezien het door verweerder geplaatste implantaat tot tweemaal toe is losgeraakt. De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft dat niet kan worden vastgesteld dat het losraken van het implantaat het gevolg is van enig handelen of nalaten van verweerder. Bij het plaatsen van een implantaat bestaat het risico dat het niet goed inheelt; dit is onder meer afhankelijk van de fysiologie van de patiënt. Op 17 augustus 2021 heeft verweerder kosteloos het losgeraakte implantaat verwijderd en een nieuw implantaat geplaatst. Dat ook dat implantaat is losgeraakt is een complicatie die kan optreden en is niet aan verweerder te verwijten. Hetzelfde geldt voor het feit dat de door de tandarts geplaatste kroon nadien niet meer op het implantaat paste.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klaagster onvoldoende te informeren over de bijkomende kosten die zij na het plaatsen van de implantaten mocht verwachten en niet te reageren in de [beroepsorganisatie] klachtenprocedure. Klaagster heeft een bedrag van € 1.701,30 van verweerder gevorderd in verband met de kosten die zij voor het implantaat heeft moeten maken. Aangezien er geen causaal verband bestaat tussen het onvoldoende informeren, het niet reageren in de [beroepsorganisatie] procedure en de kosten van klaagster zal de Geschilleninstantie de vordering van klaagster afwijzen.

Omdat de klacht van klaagster deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te vergoeden.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster gegrond voor zover deze inhoudt dat verweerder klaagster vooraf geen uitleg heeft gegeven over bijkomende kosten en haar andere bedragen heeft gefactureerd dan begroot;
- verklaart de klacht van klaagster betreffende de bejegening door verweerder gegrond voor zover verweerder niet heeft gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klaagster dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 november 2022

Met verzenddatum, 22 december 2022