

## UITSPRAAK

SGIM 2022-42

### 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 hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 01-09-2022 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 op 01-09-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 01-09-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13-10-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 24-10-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 december 2022.
5. De hoorzitting heeft op 9 december te Bunnik plaatsgevonden. Klager was daar aanwezig. Verweerder was niet aanwezig.

### De klacht

De klacht van klager is samengevat dat verweerder (de praktijk) verantwoordelijk is voor de terugbetaling van een behandeling die bij hem is uitgevoerd. Een bij verweerder werkende tandarts zou dat hebben toegezegd. Klager vordert de restitutie van zijn betaling voor de behandeling die bij hem is verricht, conform de toezegging van de betreffende tandarts.

Klager kwam in de praktijk van verweerder met de verwachting dat er wat onderhoud aan zijn gebit nodig was. De tandarts die bij verweerder werkzaam was raadde echter vullingen aan. Deze vullingen zijn geplaatst. Achteraf had klager echter veel pijn. Die had hij voor de behandeling niet. De betreffende tandarts suggereerde dat het misschien aan het type vulling lag, en besloot de vulling te verwijderen en te vervangen. De pijn bleef echter aanhouden. Klager was hier zeer ontevreden over, nu hij voorafgaand aan de behandeling pijnvrij was.

Na de behandeling werd volgens klager duidelijk dat de betreffende tandarts zijn gebit had beschadigd en dat elders reparatie nodig was. Hij is daarover in overleg getreden met de betreffende tandarts. Mondeling zou door de tandarts zijn toegezegd dat zij het bedrag voor de vullingen volledig zou terugbetalen. Inmiddels is de betreffende tandarts niet meer werkzaam voor verweerder. De tandarts heeft per mail aan klager laten weten dat verweerder (de praktijk) het beloofde bedrag van

haar salaris heeft ingehouden en dat verweerder het bedrag aan klager zou moeten terugbetalen. Klager heeft meerdere keren met de praktijk gebeld en gemaïld om te vragen naar de terugbetaling. Daar reageerde de administratief medewerker van de praktijk in zijn optiek onbeschoft op. Er werd aan klager € 150,- restitutie geboden, maar klager stelt meer dan € 300,- voor de vullingen te hebben betaald. Met dit voorstel is hij daarom niet akkoord gegaan.

Klager is van mening dat de praktijk verantwoordelijk is voor betaling van het bedrag dat door een bij hen werkzame tandarts is toegezegd in verband met de gebrekkige behandeling. Het is daarom dat klager zich tot de Geschilleninstantie wendt.

### **Het verweer**

Verweerder is niet ter zitting verschenen, maar heeft alleen schriftelijk verweer gevoerd.

Verweerder stelt in het verweerschrift dat de bij haar werkzame tandarts de behandeling goed heeft uitgevoerd. Dat de vullingen gevoelig waren kan zijn gekomen doordat klager aligners droeg maar dit niet duidelijk heeft gecommuniceerd. De vullingen waar klager last van had zijn daarbij op enig moment ook kosteloos vervangen door de betreffende tandarts. Verweerder is van mening dat de bij haar werkzame tandarts aan haar inspanningsverplichting heeft voldaan. Verweerder geeft aan dat de tandarts inmiddels niet meer in de praktijk werkt en dat de restitutie die door de tandarts zou zijn beloofd niet verrekend is met haar salaris. Dat verhaal klopt volgens verweerder dus niet. Verweerder blijft erbij dat er geen tekortkoming is en blijft bij het eerdere aanbod om coulance halve € 150,- te restitueren aan klager.

### **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 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie stelt vast – nu dat ook door klager ter zitting is bevestigd – dat de klacht zich richt tot de *praktijk* (verweerder) en niet tot de betreffende tandarts die inmiddels niet meer werkzaam is bij de praktijk. De klacht van klager is daarbij dat de praktijk geen verantwoordelijkheid

neemt voor de toezeggingen/handelingen van de (zelfstandige) tandartsen die daar in opdracht werkzaam zijn.

De Geschilleninstantie heeft niet kunnen vaststellen of en in hoeverre de betreffende tandarts tekort is geschoten wat betreft de behandeling met vullingen, nu er hier slechts beperkte informatie over is aangeleverd en de tandarts die de behandeling heeft uitgevoerd niet langer werkzaam is in de praktijk. Er is evenmin een vertegenwoordiger of gemachtigde van verweerder (de praktijk) op de zitting verschenen. Wat er verder ook van de behandeling zij, kennelijk heeft de tandarts als werknemer dan wel opdrachtnemer bij verweerder, toegezegd dat het bedrag voor de vullingen aan klager zou worden gerestitueerd in verband met zijn klachten. Er is geen schriftelijke bevestiging van die toezegging, maar deze toezegging blijkt wel uit het door de tandarts later verstuurd e-mail dat de besproken restitutie van haar salaris dan wel honorarium ingehouden zou zijn. De Geschilleninstantie acht het daarom voldoende aannemelijk dat deze restitutie door haar is toegezegd.

Nu vast staat dat deze toezegging ten aanzien van de restitutie is gedaan door de betreffende behandelaar, acht de Geschilleninstantie het redelijk dat verweerder hier als praktijk verantwoordelijkheid voor neemt. Uit de mailwisselingen tussen klager en de betreffende tandarts, die verweerder ook heeft gezien, is immers af te leiden dat zij die toezegging heeft gedaan. Verweerder had op dat moment verantwoordelijkheid moeten nemen voor die toezegging. De Geschilleninstantie neemt daarbij in overweging dat klager zich met zijn zorgvraag heeft gericht tot verweerder (de praktijk) en niet specifiek tot één tandarts die daar als behandelaar actief was. Klager is cliënt geworden van verweerder (de praktijk), en het is derhalve ook te billijken dat hij zich tot de praktijk wendt voor wat betreft klachten over een gebrekkige behandeling en niet-nagekomen financiële afspraken in het kader daarvan.

#### *Schadevergoeding*

Er is verweer gevoerd ten aanzien van de hoogte van het bedrag dat klager vordert, te weten € 700,-. Dit zou het bedrag dat bij verweerder is besteed, overschrijden.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klager in correspondentie met de betreffende tandarts heeft aangegeven dat een volledige terugbetaling wat hem betreft € 360,- is. Hier is ook een factuur voor bijgevoegd in onderhavige geschil. De Geschilleninstantie gaat ervan uit dat dit de door de tandarts toegezegde restitutie is. Dat is dan ook het bedrag dat door verweerder aan klager moet worden voldaan. Verweerder wordt, nu de klacht gegrond is, eveneens geacht het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- aan klager te vergoeden. De totale schadevergoeding, door verweerder te betalen aan klager, komt daarmee op € 435,- (zegge vierhonderdvijfendertig euro).

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond.
- verklaart dat verweerder de schadevergoeding van € 435,- (zegge vierhonderdvijfendertig euro) aan klager dient te betalen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 9 december 2022

Met verzenddatum, 3 februari 2023