

**UITSPRAAK**  
SGIM 2023-06

**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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

**Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft bij email van 09-01-2023 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 09-01-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 10-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 15-03-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 mei 2023.
5. De hoorzitting heeft op 12 mei 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting en heeft haar standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot. Verweerder is niet verschenen.

**De klacht**

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster aan verweerder dat deze een behandeling heeft uitgevoerd zonder dat zij haar toestemming daartoe had verleend.

Na een behandeling in november 2021 in de praktijk van verweerder ondervond klaagster pijnklachten. Zij vermoedt dat bij het vullen van een gaatje in element 27 een zenuw is geraakt. De pijnklachten namen zodanig toe dat klaagster op zaterdag 16 april 2022 een afspraak heeft gemaakt bij een spoed tandarts. Er bleek sprake te zijn van een wortel(punt) ontsteking. De spoed tandarts stelde voor een wortelkanaalbehandeling te starten en een noodvulling te plaatsen. Verweerder zou de behandeling dan af kunnen maken. Er werd een begroting gemaakt en hierna heeft de voorgestelde behandeling op 16 april 2022 plaatsgevonden. Het dossier van klaagster, inclusief de

foto's, werd door de spoed tandarts aan verweerder gezonden. Klaagster heeft met verweerder een vervolgspraak gemaakt voor het afmaken van de wortelkanaalbehandeling op 26 april 2022. Door verweerder werd vooraf geen begroting gemaakt. Klaagster schrok enorm van de factuur die zij enkele dagen later ontving; de totale kosten van de behandelingen door verweerder en de spoed tandarts bedroegen in totaal € 1.031,40. Naar klaagster later bleek was het voor verweerder kennelijk toegestaan om de codes voor een deel van de werkzaamheden die door de spoed tandarts waren uitgevoerd nogmaals bij klaagster in rekening te brengen. Klaagster was hier niet over geïnformeerd. Klaagster is van mening dat verweerder haar voorafgaand aan de behandeling op 26 april 2022 een begroting had moeten overhandigen omdat de behandelkosten meer zouden bedragen dan € 250,-. Klaagster had dan de afweging kunnen maken of zij de dure wortelkanaalbehandeling wilde voortzetten of alsnog voor een extractie zou kiezen. Klaagster heeft getracht in overleg met verweerder tot een oplossing te komen maar dat is niet gelukt. Klaagster verlangt een uitspraak over de handelwijze van verweerder.

### **Het verweer**

Klaagster was tamelijk nieuw in de praktijk van verweerder. Met haar vorige tandarts had klaagster een geschil gehad. Verweerder is van mening dat hij het probleem met klaagster heel goed zelf had kunnen oplossen maar heeft de indruk dat klaagster het geschil uit principe heeft willen voorleggen. Als zorgprofessional heeft hij hier moeite mee.

Klaagster heeft zich op zaterdag 16 april 2022 tot een spoed tandarts gewend. Het was klaagster bekend dat bij een bezoek aan een spoed tandarts extra kosten worden berekend. De keuze voor het starten van een wortelkanaalbehandeling is bij de spoed tandarts gemaakt. Als vervolg daarop diende verweerder op 26 april 2022 de eerder gestarte endodontische behandeling te sluiten. Verweerder heeft voor klaagster uitsluitend de daarvoor toegestane en gangbare codes gedeclareerd. Indien de endodontische behandeling in de praktijk van verweerder was gestart zouden de eerder uitgevoerde prestatiecodes niet zijn berekend. Verweerder heeft klaagster voor het afmaken van de endodontische behandeling geen begroting overhandigd omdat hij er stellig van overtuigd was dat nu klaagster bij de spoed tandarts voor een wortelkanaalbehandeling had gekozen in plaats van voor een extractie, zij die behandeling ook afgemaakt wilde zien.

### **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. Klaagster 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar geen begroting heeft overhandigd voor het vervolgen van een behandeling die bij een spoed tandarts was gestart. Verweerder heeft daartegen aangevoerd dat klagster zich op 26 april 2022 bij hem heeft gemeld voor het afmaken van die eerdere behandeling waarmee de aard van de behandeling duidelijk was en vaststond.

Klaagster heeft naar voren gebracht dat de kosten van de behandeling voor haar van doorslaggevend belang waren voor de continuering daarvan. Zij verkeerde in de veronderstelling dat het grootste deel van de kosten al was voldaan met de rekening van € 383,61 die zij van de spoed tandarts had ontvangen.

Met de aanvullende kosten van afgerond € 750,- had klagster geen rekening gehouden. Als zij over deze kosten was geïnformeerd had zij alsnog gekozen voor extractie van de kies.

Vaststaat dat verweerder klagster voor de endodontische behandeling op 26 april 2022 geen begroting heeft overhandigd. Aangezien de kosten van die behandeling meer zouden bedragen dan €250,- was verweerder hiertoe wel gehouden. Verweerder had er niet zomaar vanuit mogen gaan dat klagster een voortzetting wenste van een kostbare endodontische behandeling. Verweerder had haar ook de mogelijkheid van een extractie voor moeten houden en haar het verschil in kosten duidelijk moeten maken.

Door het ontbreken van de begroting en het niet voorleggen van het alternatief van een extractie bestond er op 26 april 2022 geen informed consent voor de behandeling tot afmaken van de endodontische behandeling. De klacht van klagster is dan ook gegrond.

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

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 mei 2023

Met verzenddatum, 23 juni 2023