

UITSpraak SGIM 2023-07

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 02-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 06-02-2023 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 verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Zij werd daarbij vergezeld door haar partner, de heer E. Verweerder is niet verschenen.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster aan verweerder dat deze een intensieve behandeling heeft uitgevoerd die hij niet conform zijn begroting heeft gedeclareerd. Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij die behandeling onzorgvuldig heeft uitgevoerd waardoor er telkens herstelwerkzaamheden dienden te worden verricht.

In 2020 heeft klaagster bij verweerder geïnformeerd naar een behandeling en de kosten van voorzieningen voor haar bovenkaak en onderkaak. Verweerder heeft klaagster toen een begroting toegestuurd van € 23.000,-. Klaagster kon dit bedrag niet betalen. Na een jaar heeft zij weer contact

gezocht met verweerder en hem gevraagd of er mogelijkheden waren voor een minder intensieve en minder kostbare behandeling. Verweerder heeft klaagster toen een begroting overhandigd van € 10.491,37. Met dat bedrag en die behandeling kon klaagster akkoord gaan en de behandeling werd in april 2021 gestart.

Onder algehele narcose werden de elementen in de onder- en bovenkaak getrokken en werden er implantaten geplaatst en een noodprothese voor de onderkaak en bovenkaak. Het behandeltraject verliep vervolgens zeer stroef. Klaagster had de indruk dat de tandtechniekers met wie verweerder samenwerkte op eigen houtje handelden en dat er niet of nauwelijks overleg was. Telkens moest een constructie worden aangepast qua vorm of kleur of moest een breuk of beschadiging worden gerepareerd. De implantaten bleven zichtbaar na het plaatsen van de vaste constructie en de steg was zichtbaar door de prothese heen. Telkens moesten er nieuwe afdrukken worden gemaakt en correcties worden uitgevoerd. Klaagster is 34 keer voor een afspraak naar verweerder geweest en werd er moedeloos van. Steeds moest zij vrij nemen wat erg lastig voor haar was als ZZP-er in de zorg. Als klaagster dit van tevoren had geweten had zij de behandeling bij een andere tandarts laten uitvoeren. Verweerder heeft totaal geen begrip getoond voor klaagsters irritatie en frustratie. Als klaagster in de praktijk kwam negeerde verweerder haar. Nu, twee jaar later, zijn de constructies nog steeds niet wat klaagster ervan verwacht had; de constructie voor de bovenkaak past niet goed op die voor de onderkaak. Op een bedrag van € 1.700,- na heeft klaagster alle facturen van verweerder betrekking hebbend op de begroting van €10.491,37 betaald. In overleg met verweerder zou het resterende bedrag pas betaald worden als de behandeling was afgerond. Tot klaagsters verbazing ontving zij op 26 april 2023 nog een factuur van € 9.121,23 van verweerder. Klaagster begrijpt niet waar die nota vandaan komt en heeft meteen bezwaar gemaakt.

Klaagster verwijt verweerder ondeskundig tandheelkundig handelen en het declareren van kosten waarvoor zij geen begroting heeft ontvangen.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 3.264,- van verweerder bestaande uit een vergoeding van de gederfde inkomsten die zij heeft geleden en de reiskosten die zij voor de 34 tandartsbezoeken heeft moeten maken.

Het verweer

Verweerder is tandarts/implantoloog. Klaagster heeft verweerder in augustus 2020 per email te kennen gegeven dat zij interesse had in een behandeling tot het plaatsen van een vaste brug op implantaten. Omdat zij angstig was en een slecht gebit had wenste zij de behandeling onder algehele narcose te laten uitvoeren. Met klaagster werd een consult afspraak gemaakt voor 2 september 2020. Tijdens dat gesprek heeft verweerder klaagster verteld dat zij er rekening mee moest houden dat haar verzekeraar weinig tot niets zou vergoeden van de behandeling. De kosten van de behandeling zouden € 23.000,- bedragen. De benodigde gegevens en foto's werden opgevraagd. De begroting heeft verweerder klaagster in oktober 2020 per post toegestuurd. Een aantal maanden hoorde verweerder niets meer van klaagster. In februari 2021 nam zij per email contact op en vroeg om toezending van de digitale foto's en informatie betrekking hebbend op het behandelplan (een vaste brug op implantaten). Verweerder heeft aan dat verzoek voldaan. Vervolgens vroeg klaagster verweerder of het mogelijk was om alternatieve behandelingen te bespreken omdat zij op korte termijn geholpen wilde worden maar de kosten van de behandeling van € 23.000,- voor haar te hoog waren. Op 1 en 14 april 2021 heeft verweerder opnieuw een behandelplan met klaagster besproken; volledige extractie met implantaten voor de bovenkaak en onderkaak inclusief een klikgebit. Verweerder heeft klaagster nieuwe begrotingen toegestuurd. Op 16 april 2021 heeft klaagster telefonisch te kennen gegeven akkoord te gaan met de begroting waarna het behandeltraject werd gestart. De behandeling werd met spoed aangevangen zodat klaagster al op 29 april 2021 onder volledige narcose kon worden geholpen. Op die dag is de volledige extractie van de

boven- en onderkaak uitgevoerd en zijn er vier implantaten in de bovenkaak geplaatst en twee in de onderkaak. Voorts werd een noodgebit geplaatst. Na een inheelperiode van drie maanden is verweerder gestart met het maken van de afdrukken. Op 1 september 2021 is het ondergebit geplaatst. Op 24 november 2021 is de brug voor de bovenkaak geplaatst. Op 29 december 2021 gaf klaagster aan niet tevreden te zijn met de brug voor de bovenkaak. Verweerder heeft een nieuwe brug gemaakt van zirkonium/porselein die op 28 april 2022 is geplaatst. Vervolgens was klaagster niet meer tevreden over het ondergebit (een klik-prothese met composiet elementen). Ook het ondergebit is aangepast en op 10 november 2022 geplaatst. Op 27 januari 2023 heeft verweerder klaagster nog gezien en gesproken en met haar afgesproken dat in de onderprothese porseleinen tanden zouden worden gemaakt.

Verweerder erkent dat het behandeltraject lang is geweest; het was dan ook een intensief behandelplan dat tijd vergde. Verweerder vindt het vervelend voor klaagster dat zij vrij heeft moeten nemen voor het laten maken van de nieuwe brug en het klikgebit maar verweerder heeft zich ingespannen om voor klaagster een goed resultaat te bereiken. De brug was nog niet aan klaagster gedeclareerd omdat verweerder eerst wilde dat klaagster tevreden was. Omdat de verhouding wat verstoord was geraakt heeft verweerder klaagster in april 2023 de factuur voor de bovenkaak verstuurd. Verweerder is van mening dat hij niet verantwoordelijk is voor de door klaagster geclaimde 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. 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Informed consent en begroting

Klaagster heeft verweerder in 2020 gevraagd naar de mogelijkheden voor het uitvoeren van een intensieve behandeling aan haar bovenkaak en onderkaak. Verweerder heeft klaagster aanvankelijk een behandeling voorgesteld waarvan de kosten, conform de toegestuurde begroting, € 23.000,-- zouden bedragen. Klaagster heeft verweerder te kennen gegeven dat die kosten voor haar te hoog waren en heeft gevraagd om een alternatief behandelplan. Vaststaat dat verweerder klaagster vervolgens in april 2021 een begroting van € 10.491,37 heeft gestuurd. Met die begroting en die behandeling heeft klaagster zich akkoord verklaard. In de begroting zijn de kosten opgenomen van narcose, extractie, implantaten en een klikgebit voor de boven- en onderkaak. Niet weersproken is dat klaagster alle facturen betrekking hebbend op die behandeling heeft voldaan, met uitzondering van een bedrag van (afgerond) € 1.700,-- dat na afronding van het gehele behandeltraject zou worden betaald.

Uit de aard van de door klaagster en verweerder geschetste behandeling begrijpt de Geschilleninstantie dat voor de bovenkaak niet een klikgebit is geplaatst maar een vaste constructie met een brug. Klaagster heeft op 26 april 2023 een aanvullende factuur van verweerder ontvangen voor werkzaamheden betreffende het plaatsen van een brug met kronen van € 9.121,32. Niet weersproken is dat klaagster voor dat bedrag geen begroting heeft ontvangen. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit was verweerder hiertoe wel gehouden: de kosten van de behandeling bedroegen immers meer dan € 250,--. Het is de taak van verweerder als zorgverlener de behandeling en alle daarmee samenhangende kosten vast te leggen en in een begroting met toelichting op te nemen. Verweerder had klaagster, voordat hij aan een behandeling anders dan een klikgebit voor de bovenkaak begon, dan ook een begroting met toelichting moeten overhandigen. Door het ontbreken van een begroting bestond er geen informed consent voor de behandeling tot het plaatsen van een brug in de bovenkaak van klaagster. Wat dit betreft is de klacht van klaagster gegrond. Klaagster is verweerder dan ook geen kosten ten aanzien van de brug verschuldigd.

Tandheelkundig handelen

Klaagster verwijt verweerder dat hij de behandelingen ondeskundig heeft uitgevoerd. Daarvan is de Geschilleninstantie niet gebleken. Ter zitting heeft klaagster de voorzieningen aan de leden-tandartsen getoond waarbij geconstateerd werd dat de voorzieningen voldoen aan de daarvoor geldende tandheelkundige normen. De Geschilleninstantie kan zich voorstellen dat de veelvuldige gang naar verweerder klaagster voor praktische problemen heeft geplaatst maar de Geschilleninstantie heeft niet kunnen vaststellen dat de aanvullende tandheelkundige afspraken zijn toe te schrijven aan enig verwijtbaar handelen van verweerder. Klaagster is begonnen aan een intensief behandeltraject dat intensieve tandheelkundige zorg verlangt. Meerdere afspraken om tot een beter behandelresultaat te kunnen komen, zijn daarbij niet uitzonderlijk. Wat dit betreft is de klacht dan ook ongegrond.

Schadevergoeding

Klaagster verlangt een vergoeding van de door haar betaalde reiskosten en gederfde inkomsten. Die vordering ziet op het tandheelkundig handelen van verweerder. Aangezien dat klachtonderdeel ongegrond is zal de Geschilleninstantie de vordering van klaagster afwijzen.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond voor zover deze inhoudt dat verweerder klagster vooraf geen (aanvullende) schriftelijke begroting heeft overhandigd en zonder informed consent een behandeling heeft uitgevoerd;
- 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;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 mei 2023

Met verzenddatum, 21 juni 2023