

UITSPRAAK

SGIM 2023-17

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 tandartspraktijk B, vertegenwoordigd door de heer C, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft d.m.v. het geschilformulier met toelichting d.d. 20 april 2023 een geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20 april 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22 mei 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 25 mei 2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 juli 2023.
5. De hoorzitting heeft op 7 juli 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klager en verweerder zijn beiden met bericht niet verschenen.

De klacht

Klager verwijt verweerder het veel te hoog declareren van de gebitsreiniging die de assistente van verweerder op woensdag 5 oktober 2022 uitvoerde.

Klager bezocht voor de eerste maal de praktijk van verweerder voor een gebitsreiniging en een controlebeurt. De gebitsreiniging begon iets na 9:45 uur en eindigde om 10:10 uur. Omdat verweerder verkoudheidsklachten had wenste deze geen periodieke controle te doen. Klager betaalde per pin € 141,58. Pas na betaling kreeg klager de declaratie en bleek hem dat voor nog geen 30 minuten behandeling 10 eenheden van 5 minuten in rekening zijn gebracht. Klager meent dat dit naar oplichting riekt en wenst de declaratie aangepast te zien tot een bedrag van € 84,63 evenals creditering van het teveel betaalde.

Het verweer

Op 5 oktober 2022 heeft klager de praktijk van verweerder bezocht om de geplande gebitsreiniging en controle te laten uitvoeren. In verweerders programma Exquise is terug te vinden dat klager voor behandeling werd aangemeld om 9:36 uur. Dat betekent dat klager toen heeft plaats genomen in de behandelstoel.

De betalingsgegevens van pin-systeem SumUp laten zien dat om 10:20 uur de betalingstransactie plaatsvond. Vanaf het moment van plaatsneming in de stoel tot betaling waren toen reeds 44 minuten verstreken. Verweerder meent daarom dat de declaratie correct is.

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. Klager 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. Per brief van 17 maart 2023 heeft de Klachtenfunctionaris de bemiddeling beëindigd. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Omdat zowel klager als verweerder niet aanwezig zijn bij de hoorzitting beoordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht op basis van de door partijen overgelegde schriftelijke stukken.

Vast staat dat verweerder 40 minuten gebitsreiniging en instructie, plus het aanbrengen van fluoride op de boven- en onderkaak aan klager in rekening bracht en dat om 10:20 uur betaalsysteem SumUp de pin-transactie voor betaling van de behandeling verwerkte.

Uitgaande van de tijd die na beëindiging van de behandeling redelijkerwijs gemoeid is geweest met het opstaan uit de behandelstoel, het zich vervoegen bij de balie, het opstellen van de rekening en het vervolgens uitvoeren van de betalingstransactie, oordeelt de Geschilleninstantie dat, zelfs indien behandeling terstond na plaatsneming in de behandelstoel om 9:36 uur aanving, geen sprake kan zijn geweest van 40 minuten behandeltime exclusief het appliceren van fluoride in boven- en onderkaak. De Geschilleninstantie Mondzorg acht de klacht gegrond.

Schadevergoeding

Bepaald wordt dat verweerder aan klager € 70,- zal terugbetalen, zijnde de volgens klager € 56,95 teveel betaalde behandelkosten en vergoeding van (een deel) van de kosten die klager maakte voor de klachtenprocedure bij de [beroepsvereniging]. Al het meerdere door klager geëist wordt afgewezen. Immers:

voorafgaand aan onderhavige procedure heeft de Klachtenfunctionaris van de KNMT getracht partijen tot elkaar te brengen. Verweerder heeft toen aangeboden om klager conform diens verzoek

€ 70,- te crediteren, welk aanbod klager uiteindelijk toch niet heeft geaccepteerd. Dit komt de Geschilleninstantie Mondzorg als niet redelijk voor.

Omdat de Geschilleninstantie van mening is dat er onvoldoende aanleiding bestond voor het voeren van onderhavige procedure, zal vergoeding van de door klager hiervoor gemaakte kosten niet worden toegewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding gedeeltelijk toe;
- bepaalt dat verweerder aan klager betaalt een bedrag van in totaal € 70,-;
- wijst het overige gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 7 juli 2023

Met verzenddatum, 10 augustus 2023