

## UITSpraak

SGIM 2023-25

### 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 Tandartsenpraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 25 mei 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 op 9 juli 2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 juli 2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 31 augustus 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 september 2023.
5. De hoorzitting heeft op 22 september 2023 plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd daarbij vertegenwoordigd door mevrouw E, bestuurder en mevrouw F, klachtenfunctionaris. Mevrouw G, aankomend secretaris van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Klaagster was het niet eens met een door verweerster opgestelde begroting waarna zij een afspraak heeft afgezegd. Verweerster heeft klaagster desondanks kosten in rekening gebracht en weigert het dossier van klaagster op te sturen aan haar voormalig tandarts naar wie zij als patiënt terug wil keren.

Op 20 en 26 januari 2023 heeft klaagster een bezoek gebracht aan de praktijk van verweerster waar zij werd geholpen door tandarts H. Klaagster ontving een begroting van € 600,- voor nog te verrichten tandheelkundige werkzaamheden. Klaagster vond dat bedrag te hoog en heeft op 27 januari 2023 telefonisch aan de praktijk laten weten dat zij niet tevreden was over de begroting. Tandarts H was op dat moment niet aanwezig in de praktijk en klaagster heeft gevraagd of zij kon worden teruggebeld. De tandarts heeft klaagster echter niet teruggebeld. Tot haar verbazing ontving klaagster vervolgens een rekening van € 15,- vanwege het niet verschijnen op een afspraak. Klaagster had die afspraak echter geannuleerd.

Klaagster heeft verweerster dan ook te kennen gegeven dat zij niet tevreden was over de gang van zaken en de "boete" niet verschuldigd was. Zij werd echter op een onheuse wijze bejegend door de

klachtenfunctionaris. Toen klaagster te kennen gaf dat zij zich wilde uitschrijven uit de praktijk van verweerster en verzocht haar medisch dossier terug te sturen naar haar voormalig tandarts werd dat verzoek geweigerd.

Klaagster verlangt een uitspraak van de Geschilleninstantie over de handelwijze van verweerster.

### **Het verweer**

Op 20 januari 2023 heeft klaagster voor het eerst een bezoek gebracht aan de praktijk van verweerster. Omdat het gebruikelijk is om bij een nieuwe patiënt een foto te nemen is dit ook bij klaagster gebeurd. Uit de foto bleek dat klaagster twee gaatjes had. Ook was er sprake van andere tandheelkundige problemen. Aan klaagster werd een begroting meegegeven voor vervolg behandelingen. Klaagster stelt dat zij het niet eens was met de begroting maar heeft daar nooit over gesproken met de tandarts. Op 26 januari 2023 zijn de twee gaatjes gevuld. Ook is toen een nieuwe afspraak gemaakt om op 2 februari 2023 te beginnen met het vervolg van de behandeling. Voor die afspraak was 40 minuten gepland. Op 2 februari 2023 is klaagster zonder afmelding niet verschenen. Van een telefonische afmelding is verweerster niets bekend en daarover is ook niets genoteerd. Zoals gebruikelijk is klaagster voor de afspraak € 15,- in rekening gebracht.

Klaagster heeft verweerster vervolgens meerdere mails gestuurd met grove beschuldigingen. De praktijkmanager heeft meerdere keren tevergeefs geprobeerd klaagster telefonisch te bereiken. Vervolgens heeft verweerster klaagster per email uitleg gegeven over de gang van zaken. Verweerster heeft klaagster te kennen gegeven dat zij voor het doorsturen van het dossier een ondertekend toestemmingsformulier nodig heeft. Op 17 april 2023 heeft verweerster klaagster per email laten weten dat de € 15,- uit coulance werd kwijtgescholden zodra het ondertekende toestemmingsformulier ontvangen zou zijn. Klaagster heeft het formulier echter niet ondertekend.

### **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster maar partijen zijn niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie zal uitgaan van de klacht van klagster zoals verweerster die heeft opgevat en geformuleerd. Klagster is het niet eens met:

- de begroting die zij van verweerster heeft ontvangen;
- de rekening van € 15,-- voor het niet verschijnen op een gemaakte afspraak;
- de klachtafhandeling door verweerster.

Dat klagster het niet eens is met een door verweerster opgestelde begroting staat klagster vrij maar kan niet aan verweerster worden verweten. Vaststaat dat er geen behandeling zoals in de begroting is opgenomen heeft plaatsgevonden, zodat de daarin opgenomen kosten niet aan klagster in rekening zijn gebracht. Klagster is immers niet verschenen op de daarvoor geplande afspraak op 2 februari 2023.

Klagster stelt dat zij die afspraak bij de praktijk van verweerster heeft afgezegd maar verweerster heeft aangevoerd dat zij geen afmelding heeft ontvangen. Klagster heeft een email van 27 januari 2023 overgelegd waarin zij de afspraak heeft geannuleerd. In het e-mailadres waarnaar klagster haar bericht heeft verstuurd is echter sprake van een verschrijving. De mail is gestuurd aan XXXX (in plaats van aan XXXX), waardoor het bericht verweerster nooit heeft bereikt. Dat verweerster niet op de afmelding heeft gereageerd kan klagster dan ook niet aan verweerster tegenwerpen.

Verweerster heeft klagster conform haar voorwaarden een rekening gestuurd van € 15,-- voor het niet verschijnen en niet annuleren van de afspraak op 2 februari 2023. Klagster heeft zich hierover bij verweerster beklagd en te kennen gegeven zich uit te willen schrijven. Verweerster verlangt een door klagster ondertekend toestemmingsformulier om klagster uit te schrijven en haar dossier aan haar voormalig tandarts terug te sturen. Vervolgens zal de rekening van € 15,-- worden kwijtgescholden.

Klagster stelt zich op het standpunt dat verweerster geen handtekening van haar kan verlangen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster, gelet op de problemen die zich in de korte behandelrelatie met klagster hebben voorgedaan, met recht, ter voorkoming van meer problemen, een ondertekende toestemmingsverklaring van klagster heeft gevraagd voor het doorsturen van haar dossier. Ook wat dit betreft is geen sprake van enig verwijtbaar of klachtwaardig handelen van verweerster.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klagster dan ook ongegrond.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart de klachten van klagster ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 22 september 2023  
Met verzenddatum, 24 oktober 2023