

UITSPRAAK

SGIM 2023-38

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 de heer C, werkzaam bij 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 08-08-2023 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 08-08-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 08-08-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 03-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 november 2023.
5. De hoorzitting heeft op 10 november plaatsgevonden te Veenendaal. Verweerder is ter zitting verschenen. Klaagster is niet ter zitting verschenen.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klaagster dat verweerder informatie over de vergoeding van de behandeling door de zorgverzekeraar heeft achtergehouden, waardoor klaagster benadeeld zou zijn.

Klaagster klaagt erover dat verweerder informatie over de vergoeding van haar tandheelkundige behandeling door de zorgverzekeraar zou hebben achtergehouden, waardoor zij benadeeld is.

Nadat de behandeling is afgerond, heeft klaagster een nota ontvangen voor de eigen bijdrage, die € 900,- hoger zou zijn dan de gebruikelijke bijdrage. Klaagster heeft hierover navraag gedaan bij haar zorgverzekeraar en constateerde naar aanleiding van dit gesprek dat de oorzaak van deze hogere bijdrage erin was gelegen dat verweerder geen contract met de zorgverzekeraar van klaagster had afgesloten. Klaagster stelt dat verweerder haar daar niet op gewezen heeft en meent dat hij dit wel had moeten doen.

Klaagster verwijt verweerder dat hij pas na navraag hierover door klaagster heeft aangegeven geen contracten af te sluiten met zorgverzekeraars. Klaagster merkt op dat zij een andere tandarts had gezocht indien zij dit wel had geweten voorafgaand aan de behandeling.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 900,-, bestaande uit de hoogte van de eigen bijdrage.

Het verweer

Verweerder merkt op dat hij inderdaad geen contracten heeft gesloten met zorgverzekeraars. Verweerder is van mening dat van hem verwacht mag worden dat hij patiënten voorlicht over de kosten en eventuele regelingen waarmee zij rekening moeten houden.

Verweerder stelt dat hij klaagster wel degelijk heeft geïnformeerd over de wettelijke eigen bijdrage. Ook merkt hij op dat hij bij klaagster heeft aangegeven dat zij – nadat verweerder een kostenbegroting toezond – het beste contact op kon nemen met haar verzekeraar.

Verweerder erkent dat hij te laat was met het toezenden van de kostenbegroting. Verweerder merkt echter op dat hij klaagster gelegenheid heeft geboden om nog af te zien van de behandeling voordat er kosten gemaakt werden. Klaagster heeft ervoor gekozen dat niet te doen, aldus verweerder. Verweerder merkt tot slot op dat in de voetnoot van de begroting een opmerking is gemaakt waarin staat dat patiënt dient te overleggen met diens verzekeraar.

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

Klaagster verwijt verweerder dat hij niet aan haar heeft medegedeeld dat hij geen contract heeft gesloten met haar zorgverzekeraar, waardoor zij een hogere eigen bijdrage heeft moeten betalen dan wanneer verweerder wel een contract had gesloten met de zorgverzekeraar van klaagster.

De Geschilleninstantie stelt vast dat indien verweerder de begroting had gegeven op het juiste moment, hij niet had hoeven te zeggen dat hij geen gecontracteerde partij is. Indien verweerder tijdig een machtiging had aangevraagd, had klaagster een afschrift ontvangen van de zorgaanbieder waarin het bedrag genoemd zou staan dat klaagster zelf diende te betalen. Nu verweerder zowel de begroting als de aanvraag van de machtiging niet tijdig heeft doen uitgaan, is de Geschilleninstantie van oordeel dat klaagster zich niet tijdig kon informeren over de hoogte van haar eigen bijdrage. De Geschilleninstantie kan zich dan ook voorstellen dat klaagster hierdoor 'overvallen' werd door de hoogte van haar eigen bijdrage en geen reële mogelijkheid meer had om naar alternatieven te zoeken.

De Geschilleninstantie komt op basis van het bovenstaande tot het oordeel dat de klacht gegrond is.

Ter zitting heeft verweerder te kennen gegeven dat hij bereid is om klaagster de door hem gewenste vergoeding van € 250,- te betalen. De Geschilleninstantie acht dit een redelijke schadevergoeding en wijst het verzoek tot schadevergoeding toe en matigt dit tot het bedrag van €250,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van een schadevergoeding ter hoogte van €250,- toe;
- oordeelt dat verweerder aan klaagster de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 10 november 2023

Met verzenddatum, 22 december 2023