

UITSPRAAK

SGIM 2023-39

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, tandarts 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 11-08-2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 15-08-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13-08-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 december 2023.
5. De hoorzitting heeft op 15 december 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot.
De voorzitter deelt partijen mee dat de heer E, lid-tandarts, door ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder een andere behandeling heeft uitgevoerd en een andere constructie heeft geplaatst dan was afgesproken en haar onjuist heeft geïnformeerd. Voorts verwijt klaagster verweerder dat hij haar meer in rekening heeft gebracht dan was afgesproken.

Klaagster heeft zich op 28 oktober 2022 in de praktijk van verweerder gemeld voor een consult over implantaten. In het thuisland van klaagster werden in de tijd dat klaagster daar verbleef in geval van tandheelkundige problemen de tanden niet gevuld maar getrokken. Als gevolg hiervan miste klaagster meerdere elementen. Omdat klaagster de Nederlandse taal slecht machtig is en verweerder een Engelse website had heeft zij voor zijn praktijk gekozen. Tijdens het consult vertelde verweerder klaagster dat het plaatsen van implantaten in haar geval niet mogelijk was omdat er te weinig bot was voor houvast. Verweerder heeft dit besproken met een

collega-tandarts die de mening van verweerder deelde. Verweerder stelde klaagster voor om een vaste prothese te laten vervaardigen die met een 'vacuumapparaat' zou worden geplaatst. Verweerder maakte met potlood een berekening op een servetje en hield klaagster voor dat de kosten van de behandeling € 2.250,- zouden bedragen. Op 11 november 2022 had klaagster een vervolgspraak en haar werd toen verteld dat de kosten van de behandeling € 3.350,- zouden zijn. Omdat klaagster dacht dat er geen alternatieven waren voor de door verweerder voorgestelde behandeling heeft zij zich gedwongen gevoeld het hogere bedrag te betalen. Verweerder gaf klaagster te kennen dat direct moest worden afgerekend anders kon niet met de behandeling worden aangevangen. Klaagster, die geen eerdere ervaring had met een tandarts in Nederland, ging ervan uit dat een betaling vooraf gebruikelijk was en heeft het hele bedrag van € 3.350,- per pinbetaling aan de balie voldaan. Klaagster heeft geen begroting ontvangen en ontving geen factuur hoewel zij hierom heeft gevraagd.

Op 25 november 2022 werden de voorbereidende handelingen voor de prothese uitgevoerd waarvoor twee tanden werden beslepen waarop kronen werden geplaatst. De prothese zou twee weken later worden geplaatst. Na meerdere keren bellen en mailen is de prothese op 30 december 2022 uiteindelijk geplaatst. Weer vroeg klaagster om een factuur voor het eerder betaalde bedrag van € 3.350,- maar die zou haar later per email worden toegestuurd.

De behandeling was pijnlijk en de prothese paste niet goed. Op 3 januari 2023 moest klaagster terugkomen bij verweerder en toen werd klaagster verteld dat zij de prothese iedere avond diende te verwijderen bij het tandenpoetsen. Dit was echter niet wat klaagster met verweerder had afgesproken; verweerder zou een vaste voorziening vervaardigen en plaatsen. Ook had klaagster nog steeds geen factuur ontvangen zodat zij daar nogmaals om heeft moeten vragen. De praktijkassistente draaide toen een factuur uit van € 3.398,81 in plaats van het betaalde bedrag van € 3.350,-. Klaagster behoefde niets bij te betalen omdat sprake zou zijn van 'korting'. 's Avonds bij het uitnemen van de prothese kwam tot klaagsters ontsteltenis de kroon mee waar de prothese aan bevestigd was. Klaagster heeft meteen weer een afspraak met verweerder gemaakt. Ondanks het meerdere keren bijslipen en aanpassen van de prothese bleef deze pijnlijk en zat te los. Tot klaagsters verbazing stelde verweerder haar op 3 maart 2023 nu toch het plaatsen van implantaten voor. Verweerder gaf toe dat de prothese een vergissing was en bood klaagster aan om de implantaten met een kostenreductie van een deel van de eerste behandeling te laten plaatsen. De kosten van de twee door verweerder geplaatste kronen van € 1.513,16 bleef klaagster verschuldigd. Klaagster is hier niet mee akkoord gegaan. Klaagster had toen geen enkel vertrouwen meer in verweerder en heeft een andere tandarts gezocht bij wie zij nu een traject van implantaten is gestart.

Klaagster verwijt verweerder:

1. dat hij haar onjuist heeft geïnformeerd door haar voor te houden dat in haar kaak geen implantaten konden worden geplaatst;
2. dat hij voor haar een vaste prothese zou vervaardigen maar een uitneembare heeft gemaakt;
3. dat hij haar geen begroting heeft verstrekt en haar hoge kosten voor een niet gewenste en ondeugdelijke voorziening in rekening heeft gebracht.

Klaagster verlangt een oordeel van de Geschilleninstantie over de handelwijze van verweerder en een bedrag van € 3.350,- aan schadevergoeding. De gehele behandeling van verweerder is voor niets geweest. Het bedrag van € 3.350,- kan klaagster dan aanwenden voor het kostbare implantatentraject waar zij inmiddels bij een andere tandarts aan is begonnen.

Het verweer

Klaagster heeft zich in oktober 2022 in de praktijk van verweerder gemeld voor een voorziening voor haar bovenkaak. In beide kwadranten was er weinig bot; het plaatsen van implantaten was voor de kaak van klaagster dan ook geen goede optie. Verweerder heeft klaagster niet gezegd dat het plaatsen van implantaten niet mogelijk was. Klaagster had echter maar een beperkt budget van € 3.000,-- waarbinnen het plaatsen van implantaten niet kon worden gerealiseerd.

Verweerder heeft klaagster verschillende modellen van voorzieningen laten zien maar omdat klaagster geen zichtbare ankers wilde viel de mogelijkheid van een vaste constructie af. In overleg met klaagster werd gekozen voor een hybride frame met kronen en ankers op de elementen 13 en 23 waaraan de voorziening kon worden bevestigd.

Verweerder heeft klaagster tijdens een kosteloos eerste consult op 28 oktober 2022 een handgeschreven notitie gegeven van de kosten van € 2.250,--. Dit betrof echter slechts de kosten van de tandtechniker. Tijdens het volgende consult op 11 november 2022 heeft klaagster de volledige kosten van € 3.350,-- meteen betaald; klaagster wilde dat zo. Voor die betaling heeft klaagster een bewijs van betaling ontvangen. Op 3 januari 2023 heeft klaagster de factuur voor de behandeling ontvangen.

Klaagster was echter niet tevreden over de voorziening en heeft het totale bedrag van € 3.350,-- van verweerder teruggevorderd. Verweerder kan zich hier niet in vinden. De constructie is technisch goed uitgevoerd. Dat klaagster de voorziening niet prettig vond is persoonlijk en subjectief. Om klaagster ter wille te zijn heeft verweerder haar voorgesteld de kosten van de constructie aan haar terug te betalen. De kronen zijn echter gecementeerd en niet uitneembaar en behoren nu tot het gebit van klaagster. De kosten voor de kronen blijft klaagster dan ook verschuldigd. Verweerder heeft helaas niet tot een vergelijk met klaagster kunnen komen.

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 declareren heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Geen vaste constructie en geen informed consent

Klaagster heeft zich in oktober 2022 in de praktijk van verweerder gemeld met het verzoek een verbetering te bereiken voor haar bovenkaak waarin meerdere elementen ontbraken ten gevolge van het ontbreken van goede tandheelkundige zorg in haar jeugd.

Klaagster heeft gesteld dat zij verweerder had gevraagd implantaten te plaatsen. Volgens verweerder was dit niet mogelijk vanwege het ontbreken van voldoende kaakbot in de bovenkaak. Verweerder heeft echter aangevoerd dat het beperkte budget van klaagster het plaatsen van implantaten niet toeliet. Voor de stelling van verweerder dat klaagster over beperkte financiële middelen zou beschikken die de keuze voor de verschillende behandelmogelijkheden beperkten heeft de Geschilleninstantie geen enkele aanwijzing gevonden en klaagster heeft die stelling gemotiveerd weersproken. Daarbij strookt hetgeen verweerder wat dit betreft heeft aangevoerd niet met zijn – niet betwiste- latere voorstel om in maart 2023 alsnog tot het plaatsen van (kostbare) implantaten in de bovenkaak van klaagster over te gaan.

Verweerder heeft klaagster geadviseerd een voorziening te laten plaatsen met een bevestiging aan kronen op de elementen 13 en 23. Klaagster heeft daarover verklaard dat haar was voorgehouden dat dit een vaste voorziening zou zijn waar zij uiteindelijk, vanwege de onmogelijkheid van het plaatsen van implantaten, mee heeft ingestemd. In het verweerschrift heeft verweerder opgenomen : *“Mw wenst een vaste constructie voor haar bovenkaak”*. Verweerder heeft aangevoerd dat een vaste voorziening echter niet mogelijk was omdat klaagster geen zichtbare ankers wilde. Ook voor deze stelling van verweerder, die door klaagster wordt weersproken, heeft de Geschilleninstantie geen enkele aanwijzing gevonden.

Vaststaat dat klaagster geen begroting van verweerder heeft ontvangen en evenmin een behandelplan. Het patiëntendossier van klaagster heeft verweerder niet overgelegd. Nu verweerder een andere voorziening voor klaagster heeft vervaardigd dan waar zij om had verzocht, is er geen sprake geweest van een informed consent.

Geen begroting en geen factuur

De wijze van factureren van verweerder roept bij de Geschilleninstantie vraagtekens op. Verweerder heeft bevestigd dat hij klaagster op 28 oktober 2022 een handgeschreven notitie heeft overhandigd waarop was genoteerd dat de kosten van de behandeling voor klaagster € 2.250,- zouden bedragen. Die handgeschreven notitie heeft klaagster overgelegd. Voor de stelling van verweerder dat het hier slechts de kosten van de tandtechnieker zouden betreffen heeft de Geschilleninstantie wederom geen aanwijzing gevonden. Klaagster heeft geen begroting van verweerder ontvangen. Vaststaat dat verweerder klaagster op 11 november 2022 heeft voorgehouden dat de behandelkosten niet € 2.250,- maar € 3.350,- bedroegen. Voor de Geschilleninstantie staat vast dat klaagster op dat moment per pinbetaling een bedrag van € 3.350,- aan verweerder heeft voldaan zonder dat zij daarvoor voorafgaand een factuur heeft ontvangen. De verklaring van verweerder dat klaagster graag meteen wilde afrekenen acht de Geschilleninstantie onwaarschijnlijk en is door klaagster gemotiveerd weersproken. Vaststaat voorts dat klaagster pas op 3 januari 2023 een factuur van verweerder heeft ontvangen. De toelichting van verweerder dat het verstrekken van een factuur pas mogelijk is op het moment dat een voorziening voor plaatsing gereed is acht de Geschilleninstantie eveneens discutabel nu de behandelkosten op 11 november 2022 al aan klaagster werden voorgehouden.

Gelet op al het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder is tekort geschoten in de informatieverstrekking jegens klaagster, de keuze voor de uitneembare voorziening voor de bovenkaak van klaagster en de wijze van declareren en factureren ten opzichte van klaagster. Verweerders wijze van handelen was in zijn visie gebaseerd op stellingen en aannames die klaagster gemotiveerd heeft weersproken en waarvoor de Geschilleninstantie geen enkele aanwijzing heeft gevonden.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klaagster geen schriftelijke begroting te verstrekken, geen behandelplan op te stellen, een andere behandeling uit te voeren dan waarom klaagster had verzocht waarmee er geen sprake was van een informed consent en voorts door op een dubieuze wijze om te gaan met betalingen en facturen. De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van hem verwacht mocht worden dan ook in alle onderdelen gegrond. De Geschilleninstantie acht verweerder dan ook gehouden tot het betalen van een vergoeding aan klaagster.

Schadevergoeding

Klaagster heeft aangevoerd dat zij vanaf het moment van plaatsen op 30 december 2022 hinder en pijn heeft ondervonden van de niet goed passende voorziening. Nu de door verweerder voor klaagster vervaardigde voorziening voor haar ondeugdelijk is en verweerder dit impliciet heeft erkend door klaagster alsnog de optie voor te houden van het plaatsen van implantaten is de commissie van oordeel dat klaagster een vergoeding toekomt voor het gehele bedrag dat zij ten aanzien van de behandeling aan verweerder heeft voldaan van € 3.350,-- . De Geschilleninstantie zal bepalen dat verweerder dat bedrag aan klaagster dient te restitueren.

De Geschilleninstantie verwerpt het verweer van verweerder dat klaagster *“in ieder geval de kosten van de kronen op de elementen 13 en 23 aan hem verschuldigd is omdat die tot haar gebit zijn gaan behoren”* omdat deze stelling gespeend is van enige logica. De kronen zijn geplaatst om een anker aan te bevestigen om de door verweerder vervaardigde voorziening houvast te bieden en zijn derhalve onlosmakelijk verbonden met de gehele door verweerder uitgevoerde behandeling.

Omdat de klacht van klaagster gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan haar dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 3.425,-- aan klaagster verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen veertien dagen na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 3.425,-- aan klaagster dient te voldoen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 december 2023

Met verzenddatum, 26 januari 2024