

UITSPRAAK

SGIM 2023-46

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 (beroepsorganisatie) aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 28 september 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 15 oktober 2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15 oktober 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 15 november 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 januari 2024.
5. De hoorzitting heeft op 12 januari 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt toegelicht. Verweerder is niet ter zitting verschenen. Mevrouw M. Prick en mevrouw M. de Booy, aankomend leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond. Ook de partner van klaagster heeft de hoorzitting als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klaagster dat zij bepaalde facturen twee keer heeft betaald, dat een geplaatste kroon non-conform is en dat verweerder geen duidelijke begroting heeft opgesteld voorafgaand aan de behandeling.

Klaagster is in 2019 patiënt geworden van de praktijk van verweerder op verwijzing van haar toenmalige tandarts, omdat er implantaten geplaatst moesten worden en klaagster graag alle tandheelkundige behandelingen in één praktijk uit wilde laten voeren.

Verweerder heeft in 2019 de eerste implantaten geplaatst en heeft daarbij aangegeven dat er meer implantaten geplaatst zouden moeten worden. Er is toen door verweerder een kaakoverzicht gemaakt en partijen kwamen overeen op een later moment afspraken te maken over het

vervolgtraject. Op enig moment brak een voortand van klaagster af. Verweerder heeft deze tand verwijderd en een implantaat geplaatst. Enkele maanden later mocht de kroon geplaatst worden, maar volgens klaagster was deze kroon non-conform omdat deze niet de juiste kleur had en omdat deze korter was dan de overige (voor)tanden van klaagster. Klaagster heeft van een andere tandarts begrepen dat alle door verweerder geplaatste implantaten en kronen vervangen moeten worden. De oorzaak daarvan zou gelegen zijn in nalatigheid aan de zijde van verweerder door onder meer geen controles uit te voeren, terwijl klaagster de praktijk van verweerder wel heeft bezocht voor controles.

De kern van de klacht van klaagster bestaat eruit dat controles onvoldoende zijn uitgevoerd, waardoor klaagster schade heeft geleden. Daarnaast klaagt klaagster over rekeningen die dubbel betaald zijn en over het feit dat zij voorafgaand aan de behandelingen geen begroting heeft ontvangen.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 500,- en alle vervolgschade, bestaande uit de extra gemaakte kosten, veroorzaakt door de nalatigheid van de tandarts. Klaagster schat de gemaakte kosten in op € 2.000,- en vordert een schadevergoeding van € 2.500,-.

Het verweer

Verweerder stelt in zijn verweerschrift dat hij klaagster naar behoren behandeld heeft. Daarnaast stelt verweerder dat klaagster contact heeft opgenomen toen zij de nota's ontving en dat hij contact heeft opgenomen om de nota uit te leggen. Hij heeft klaagster echter niet kunnen bereiken.

Verweerder merkt op dat hij bij Infomedics is nagegaan of dubbel gefactureerd is: dat is niet het geval geweest.

Tot slot merkt verweerder op dat hij niet de tandarts is van klaagster, omdat zij een 'eigen tandarts' heeft. Klaagster is nooit op controles geweest en heeft de praktijk uitsluitend bezocht voor implantologische- en kroonbehandelingen.

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 (beroepsorganisatie). 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 KNMT 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

Uit het medisch dossier betreffende klaagster blijkt - anders dan door verweerder gesteld - dat klaagster wel degelijk in de praktijk van verweerder is geweest voor controles. Voorts blijkt uit het medisch dossier dat verweerder bij die controles geen behandelplan, inhoudende de behandelvraag, behandelbehoefte, het behandeldoel, en begroting heeft gemaakt en deze dus ook niet besproken heeft met klaagster. Dat betekent dat niet kan worden vastgesteld dat klaagster het met de uitgevoerde behandelingen eens was, met andere woorden, of sprake is van informed consent. Dit alles brengt mee dat geoordeeld moet worden dat deze controles niet zorgvuldig zijn uitgevoerd en verweerder daarin dus tekort is geschoten.

De klachten van klaagster zijn dan ook gegrond.

De Geschilleninstantie oordeelt dat het vaststaat dat klaagster extra kosten moet maken, gelet op de rekeningen van de nieuwe tandarts. Het door klaagster gevorderde bedrag aan schadevergoeding van € 2.500,- komt de Geschilleninstantie niet onredelijk voor en zal dan ook worden toegewezen.

Het vorenstaande leidt tot de volgende beslissing.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- oordeelt dat verweerder aan klaagster een bedrag van € 2.500,- aan schadevergoeding dient te vergoeden;
- oordeelt dat verweerder aan klaagster de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 januari 2024

Met verzenddatum, 27 februari 2024