

UITSpraak

SGIM 2024-49

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 11 oktober 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 11 oktober ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16 november 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 21 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. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Mevrouw M. Prick en mevrouw M. de Booy, nieuwe leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond. Twee werknemers van de praktijk van verweerder hebben de hoorzitting eveneens als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klaagster dat verweerder haar onvoldoende geïnformeerd heeft over de behandeling en dat zij onheus is bejegend.

Klaagster is er vanuit gegaan dat er één kies getrokken moest worden. Er zijn echter twee kiezen getrokken. Daarnaast heeft verweerder een plaatje geplaatst. Klaagster is er vanuit gegaan dat dit een duurzame oplossing was waar niet al te veel extra kosten bij kwamen kijken. Pas later bleek haar dat dit een tijdelijke oplossing was, waardoor zij extra kosten heeft moeten maken. Als zij geweten had dat dit een tijdelijke oplossing was, had zij het plaatje niet laten plaatsen

Bovendien voelt zij zich niet serieus genomen door verweerder. Ter zitting heeft klagster toegelicht dat de balie-medewerker haar onheus heeft bejegend. Klagster vordert een bedrag van € 2.000,- aan schadevergoeding.

Het verweer

Verweerder stelt dat hij heeft uitgelegd dat er een tijdelijk plaatje geplaatst zou worden en dat later een nieuw prothetisch plan gemaakt zou worden, bestaande uit een vaste voorziening. Verweerder stelt dat klagster wel degelijk af wist van de tijdelijke aard van de plaatprothese.

Daarnaast stelt hij dat hij meermaals tegen klagster heeft gezegd dat de vertrouwensrelatie ontbrak en haar meermaals heeft verzocht een andere tandarts te zoeken.

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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de (beroepsorganisatie) zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Uit de overgelegde stukken, waaronder het medisch dossier, blijkt dat verweerder klagster voldoende heeft geïnformeerd over de verschillende opties en over de behandeling die zou worden uitgevoerd. Door klagster is dit overigens ook niet gemotiveerd weersproken. Niet kan evenwel worden vastgesteld dat verweerder klagster duidelijk heeft geïnformeerd over de waarschijnlijkheid dat ook het tijdelijke plaatje aanvullende kosten zou meebrengen. Ten aanzien van dat onderdeel acht de Geschilleninstantie de klacht van klagster gegrond.

Nu de klacht ten aanzien van de bejegening – die voornamelijk de wijze betreft waarop de baliemedewerker van de praktijk van verweerder klaagster heeft benaderd – onvoldoende feitelijk is onderbouwd, wordt dit klachtonderdeel ongegrond verklaard

De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen omdat deze onvoldoende onderbouwd is. De Geschilleninstantie vertrouwt erop dat verweerder zijn aanbod een bedrag van € 172,- aan klaagster terug te betalen gestand zal doen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht deels gegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding af;
- oordeelt dat verweerder aan klaagster de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 januari 2024

Met verzenddatum, 27 februari 2024