

## UITSPRAAK

SGIM 2023-50

### 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 de heer A., wonende te B, hierna te noemen 'klager' (gemachtigde de heer C., advocaat) tegen de heer D, tandarts te B., hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: mevrouw E., F.). Verweerder is via de klachtenregeling van de (beroepsorganisatie) aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 21-10-2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier eveneens op 21-10-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26-10-2023 ontvangen.
3. Verweerders hebben op 19-12-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 februari 2024.
5. De hoorzitting heeft op 9 februari 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Partijen werden daarbij bijgestaan door hun gemachtigden.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder onjuist heeft gefactureerd, klager onheus heeft bejegend en zijn medische beroepsgeheim heeft geschonden.

Klager was begin 2023 overgestapt naar de praktijk van verweerder. Tijdens de korte kennismaking/intakeafspraken werden er twee simpele röntgenfoto's gemaakt en controleerde verweerder de mond van klager voor enkele seconden waarna verweerder klager vertelde dat er "niets spannends" aan de hand was en klager weer kon gaan. Klager stelde verweerder een aantal vragen over punten van aandacht die bij zijn vorige tandarts naar voren waren gekomen, zoals terugtrekkend tandvlees. Verweerder deed echter arrogant en neerbuigend en wees de zorgen van klager op een sarcastische wijze van de hand. De gehele afspraak duurde enkele minuten waarbij er geen verdere behandeling of reiniging uitgevoerd of besproken werd.

Een paar weken later ontving klager een factuur van Infomedics met een verrassend hoog bedrag van € 117,04. Bovenop de al hoge kosten van het zeer korte kennismakingsbezoek zou er volgens de factuur ook een “beoordeling” zijn gemaakt van een bestaande foto in het dossier van klager. Hierover was klager niet geïnformeerd en de noodzaak tot de herbeoordeling ontbrak omdat de voormalige tandarts van klager deze al had beoordeeld. Klager heeft contact opgenomen met de praktijk van verweerder met het verzoek om uitleg maar werd verwezen naar Infomedics. Het door klager ingediende bezwaar werd daar zonder toelichting afgewezen. Klager heeft toen weer contact opgenomen met de praktijk van verweerder maar hij werd niet teruggebeld en zijn klacht werd door de assistente weggewimpeld. Klager was genoodzaakt een andere tandarts te zoeken en heeft zijn dossier bij verweerder weggehaald. De rekening heeft klager maar betaald om incassomaatregelen te voorkomen.

Klager heeft een recensie over de praktijk van verweerder op Zorgkaart Nederland geplaatst. Verweerder heeft daarop een reactie geplaatst waarvan de inhoud niet alleen zeer sarcastisch en beledigend was maar waarbij eveneens medische informatie uit het dossier van klager openbaar werd gemaakt. Klager constateerde dat verweerder ook op negatieve recensies van andere patiënten onprofessioneel, beledigend of zelfs onbeschoft had gereageerd waarbij informatie uit het medisch dossier van de patiënt naar buiten werd gebracht. Klager heeft verweerder verzocht de reactie op Zorgkaart te verwijderen maar verweerder heeft dit geweigerd. Zorgkaart Nederland heeft de reactie wel verwijderd op verzoek van klager. Verweerder heeft klager verzocht zijn waardering te verwijderen, anders zou verweerder bij de politie aangifte doen van smaad en laster door klager. In een vervolgmil ontving klager verdere dreigementen over een juridische procedure. Verweerder heeft in het verweerschrift excuses gemaakt maar die lijken niet gemeend en zijn voor klager niet voldoende.

Klager verwijt verweerder zeer onprofessioneel en laakbaar gedrag. Verweerder is kennelijk iemand die niet openstaat voor kritiek. Door de houding en handelwijze van verweerder is klager genoodzaakt geweest een andere tandarts te zoeken. Hierdoor heeft klager weer kosten voor een intake moeten maken. Die kosten bedroegen € 50,54. Klager verlangt daarbij de kosten voor het onnodig beoordelen van de röntgenfoto ten bedrage van € 29, 26 van verweerder terug. Ook vraagt klager om een vergoeding van het door hem betaalde griffierecht.

## **Het verweer**

Klager heeft zich begin 2023 aangemeld als patiënt in de praktijk van verweerder. Aan klager is een email gestuurd waarin de kosten van de intake werden genoemd. Op 28 februari 2023 vond de intake plaats waarbij verweerder twee kleine röntgenfoto's heeft gemaakt en het gebit van klager zorgvuldig zowel klinisch als met behulp van röntgenfoto's heeft beoordeeld. Verweerder heeft ook een eerdere bij een andere tandarts van klager gemaakte overzichtsfoto beoordeeld die door klager voorafgaand aan de afspraak was verstrekt. Verweerder heeft tijdens de intake geen bijzonderheden geconstateerd en er was geen indicatie voor een behandeling. Klager werd geadviseerd na een half jaar opnieuw voor controle te komen en een afspraak te maken met de mondhygiëniste. Verweerder herkent zich niet in het verwijt van klager dat hij zich neerbuigend, arrogant of sarcastisch zou hebben gedragen. Verweerder betreurt het dat klager dat zo heeft ervaren. Klager heeft een aantal vragen aan verweerder gesteld die betrekking hadden op zorgen over zijn gebit en mondtoestand. Verweerder heeft klager verteld dat er geen reden was tot zorg maar klager leek die uitleg niet te aanvaarden. Nadat verweerder had gevraagd of klager nog meer vragen had werd het consult beëindigd. Verweerder heeft klager een factuur gestuurd van € 117,04 . Deze was aanmerkelijk lager dan de kosten die in de email voorafgaand aan de intake aan klager vermeld waren (de begroting).

Verweerder begrijpt niet dat klager verweerder verwijt dat hij kosten in rekening heeft gebracht voor het bestuderen van de foto van de eerdere tandarts van klager. Verweerder kon op basis van die foto de mondgezondheid van klager (mede) beoordelen en daarbij heeft klager de foto zelf aan verweerder verstrekt.

Klager heeft een beoordeling over verweerder geplaatst op Zorgkaart Nederland. Verweerder heeft daar vervolgens een reactie op geplaatst. De informatie die verweerder daarin heeft opgenomen was niet nieuw en niet herleidbaar tot klager. Desondanks is verweerder tot het inzicht gekomen dat hij er beter aan had gedaan op een andere wijze te reageren. Verweerder biedt klager dan ook zijn excuses aan voor de wijze waarop hij heeft gereageerd op de beoordeling van klager.

Zorgkaart Nederland heeft de reactie van verweerder verwijderd maar de beoordeling van klager, waarin feitelijk onjuistheden en negatieve persoonskenmerken over verweerder zijn opgenomen, is daarop nog steeds te lezen.

Verweerder is van mening dat de Geschilleninstantie de factuur van de opvolgend tandarts van klager van € 50,54 buiten beschouwing dient te laten nu klager die factuur te kort voor de zittingsdatum heeft overgelegd en verweerder zich daar niet op heeft kunnen voorbereiden. Voorts verzet verweerder zich ertegen dat beoordelingen van andere patiënten en de reacties daarop worden betrokken in dit geschil.

## **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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Verweerder heeft bezwaar gemaakt tegen het door klager (te) laat inbrengen van de factuur van zijn opvolgend tandarts van € 50,54. Deze factuur is slechts ingebracht ter onderbouwing van de door klager gevorderde schadevergoeding en betreft geen inhoudelijke informatie zodat de Geschilleninstantie daar kennis van zal nemen.

De opmerking van verweerder dat beoordelingen op Zorgkaart Nederland van andere patiënten niet kunnen worden meegenomen in de beoordeling van de onderhavige klacht treft doel. De Geschilleninstantie kan uitsluitend oordelen over de individuele klacht van klager.

#### *Wijze van declareren van verweerder*

Klager heeft gesteld dat verweerder hem te hoge kosten in rekening heeft gebracht voor een zeer kort kennismakingsconsult op 28 februari 2023. Verweerder heeft daartegen aangevoerd dat sprake was van een gebruikelijke eerste controleafspraak en hij heeft gedeclareerd conform de kosten zoals opgenomen in de begroting die aan klager was toegestuurd.

De Geschilleninstantie heeft geen aanwijzingen gevonden die erop wijzen dat verweerder de gebitscontrole op een onjuiste of onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder heeft gedeclareerd conform de geldende normen en richtlijnen van de NZA (de Nederlandse zorgautoriteit). Het opnemen van kosten voor het beoordelen van een foto van de voormalige tandarts van klager is daarbij toegestaan. De Geschilleninstantie verklaart het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de hoogte van de factuur die klager van verweerder heeft ontvangen dan ook ongegrond.

De kosten van de intake/controleafspraak bij een opvolgend tandarts kan klager niet bij verweerder in rekening brengen. Die afspraak vond plaats op 26 juli 2023 toen klager alweer (bijna) toe was aan zijn volgende halfjaarlijkse controleafspraak.

#### *Bejegening en schenden geheimhoudingsplicht*

De Geschilleninstantie kan geen uitspraak doen over wat er al dan niet door partijen is gezegd tijdens het consult van 28 februari 2023. De lezingen van partijen lopen hierover uiteen en de Geschilleninstantie kan niet vaststellen welke lezing het meest aannemelijk is.

Wel kan de Geschilleninstantie zich uitspreken over de wijze waarop verweerder zich op Zorgkaart Nederland over de beoordeling van klager heeft uitgelaten. Die uitlatingen waren niet alleen onprofessioneel maar ook onheus en beledigend richting klager. Daarbij heeft verweerder vermeldingen gedaan over het medisch dossier van klager (onder meer over het maken van röntgenfoto's) waarmee verweerder zijn medische geheimhoudingsplicht heeft geschonden. Die klacht is gegrond. Dat verweerder klager daarvoor zijn excuses heeft aangeboden maakt dat niet anders.

#### *Schadevergoeding*

De door klager gevorderde schadevergoeding ziet op de wijze van factureren van verweerder. Aangezien dat klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard zal de door klager gevorderde schadevergoeding worden afgewezen.

Omdat de klacht van klager deels gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ten aanzien van het schenden van het medisch beroepsgeheim gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 9 februari 2024

Met verzenddatum, 20 maart 2024