

## UITSPRAAK

SGIM 2023-56

### 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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te 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 e-mail van 21 november 2023 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-11-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20 december 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 maart 2024.
5. De hoorzitting heeft op 8 maart 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerder waren ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar echtgenoot.

### De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klaagster ter zitting is toegelicht, volgt dat klaagster verweerder verwijt dat er door hem ten onrechte tandheelkundige handelingen in rekening zijn gebracht voor een afspraak op 17 november 2023.

De behandeling betrof de plaatsing van kronen en verliep – naar de mening van klaagster – zeer onprettig. Het plaatsen van de kronen ging zeer moeizaam waardoor er door verweerder met veel kracht op de kies van klaagster werd gedrukt, wat pijn veroorzaakte. Klaagster heeft hierop aangegeven dat de kroon niet goed zat, waarna verweerder erg geïrriteerd raakte en aangaf op die manier niet zijn werk te kunnen doen. Voor het gevoel van klaagster ontstond er een onveilige situatie, waarna zij uit de stoel is gestapt en haar echtgenoot, die op dat moment in de wachtkamer

zat, heeft gevraagd om erbij te komen. Haar echtgenoot heeft geprobeerd de situatie op te lossen, maar verweerder bleef erg geagiteerd. Er werd door klaagster en haar echtgenoot niet de mogelijkheid gevoeld om te kijken naar een oplossing of de behandeling te hervatten. Op hun voorstel of mogelijk een andere tandarts de behandeling zou kunnen afmaken, werd afwijzend gereageerd.

Door verweerder is vervolgens aangegeven dat hij wel een rekening zou sturen voor deze behandeling, waarop klaagster heeft aangegeven dat zij dan ook de kronen (kapjes) mee naar huis wenst te nemen.

De behandeling is op een later moment door een andere tandarts probleemloos uitgevoerd.

Klaagster verlangt restitutie van het door verweerder in rekening gebrachte bedrag van € 743,16.

### **Het verweer**

Verweerder heeft in het verweerschrift van 22 december 2023 en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerder stelt niet in de gelegenheid te zijn gesteld om de behandeling naar behoren uit te voeren en af te maken. Op het moment dat klaagster de behandelruimte binnenkwam, uitte zij al direct haar onvrede over de kleur van de kronen/kapjes, zonder dat zij die al had gezien. Nog voordat verweerder de kroon in situ had kunnen plaatsen, gaf klaagster al aan dat het niet goed zat en er scherpe punten aan zaten. Verweerder geeft aan dat het klopt dat hij daar geagiteerd op heeft gereageerd, want hij is in het geheel niet in de gelegenheid geweest te beoordelen of de kroon goed zat en niet in de gelegenheid gesteld om de kroon goed passend te maken. Klaagster is de stoel uitgegaan en heeft haar echtgenoot gehaald.

Door klaagster is vervolgens aangegeven dat zij wilde vertrekken en dat zij de kapjes mee wilde nemen. Hierop heeft verweerder kenbaar gemaakt dat hij dan ook de rekening zou sturen.

Ter zitting is door verweerder toegelicht dat er op het moment van de gewraakte behandeling van klaagster geen andere tandarts aanwezig was om de behandeling af te maken, en dat hij ook aan klaagster heeft uitgelegd dat het niet handig is een andere tandarts het werk af te laten maken dat hij is begonnen.

Verweerder verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

### **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 [beroepsorganisatie] 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 de stukken en hetgeen ter zitting is besproken, is de Geschilleninstantie gebleken dat partijen twee zeer verschillende lezingen van het betreffende consult hebben. De Geschilleninstantie is niet bij het consult aanwezig geweest en kan dan ook niet vaststellen wat er precies is gebeurd en voorgevallen en kan niet vaststellen welke versie de juiste is.

In elk geval kan door de Geschilleninstantie worden vastgesteld, dat er op enig moment tijdens de behandeling onenigheid is ontstaan tussen verweerder en klaagster, en klaagster tijdens die behandeling wilde dat de behandeling werd gestopt. Toen klaagster aangaf haar echtgenoot te willen halen, is door verweerder gezegd dat er versterking, dan wel hulptroepen, werden bijgehaald. Ook staat vast dat door verweerder geagiteerd is gereageerd en dat de situatie vervolgens verder uit de hand gelopen is.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder zich in deze situatie – waardoor die dan ook ontstaan is – onprofessioneel heeft opgesteld en heeft gedragen door klaagster niet rustig toe te spreken en uit te leggen waarom hij de handelingen deed zoals hij die deed en waarom het bijvoorbeeld nodig kan zijn om wat druk te zetten bij het plaatsen van de kronen. Van een tandarts mag als professional worden verwacht dat hij probeert de behandeling indien die op dat moment niet voor partijen op een juiste wijze lukt, op een andere manier of, als dat op dat moment om welke reden dan ook niet mogelijk is, op een andere dag probeert voort te zetten. Dit is door verweerder nagelaten, wat bij klaagster heeft geleid tot het kwijtraken van het vertrouwen in de verdere behandeling door verweerder.

Ook het vervolg, waarbij aan klaagster is aangegeven dat ze wel de rekening van deze behandeling zou ontvangen, wordt als niet professioneel beschouwd, waarbij het antwoord op de vraag of die opmerking is gemaakt voor of na het meekrijgen van de kapjes volstrekt irrelevant is.

Het is de Geschilleninstantie niet gebleken, zowel niet uit het schriftelijk verweer als uit hetgeen verweerder ter zitting naar voren is gebracht, dat verweerder inzicht in het onjuiste van zijn handelen heeft getoond.

Al het voorgaande in acht genomen acht de Geschilleninstantie het juist en redelijk dat klaagster de rekening voor de behandeling niet hoeft te betalen.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe en veroordeelt verweerder om aan klagster te voldoen een schadevergoeding van € 743,16 (zegge: zevenhonderd drieënveertig euro en zestien eurocent);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 8 maart 2024

Met verzenddatum, 9 april 2024