

UITSPRAAK

SGIM 2024-03

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 tandartspraktijk C gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 22-01-2024 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 05-10-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 07-10-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 04-11-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 januari 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 januari 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door een vriendin, E. Verweerster werd ter zitting vertegenwoordigd door F, adjunct directeur en G.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster ten onrechte de kosten van beugelbehandelingen voor de dochter van klaagster aan haar heeft gefactureerd in plaats van aan de vader.

De minderjarige dochter van klaagster is patiënt in de praktijk van verweerster. In juni 2020 bleek tijdens een consult dat de dochter een beugel nodig had. Hiervoor werd een beugelbehandeling in gang gezet. Tussen klaagster en de vader van de dochter was sprake van een echtscheidings situatie. Vanaf 20 februari 2020 had de dochter niet meer haar hoofdverblijf bij klaagster maar bij de vader. Vanaf 11 maart 2020 is dat ook als zodanig in de gemeentelijke basisadministratie opgenomen. Klaagster heeft verweerster hiervan op de hoogte gebracht maar desondanks zijn de kosten van de beugelbehandelingen bij klaagster in rekening gebracht. Voor een bedrag van € 1.307,81 zijn de

kosten door klaagster betaald hoewel deze kosten voor rekening van de vader zouden moeten komen. Klaagster heeft verweerster er steeds van op de hoogte gebracht dat sprake was van een fout en de kosten van € 1.307,81 aan haar dienden te worden gecrediteerd en aan de vader in rekening dienden te worden gebracht. Verweerster is hier echter niet toe overgegaan en heeft geen juridische onderbouwing van haar handelen gegeven. Verweerster wees klaagster ten onrechte naar Infomedics. Klaagster verwijt verweerster dat zij haar administratie niet goed op orde heeft. Als verweerster het verblijfadres van de dochter meteen goed had genoteerd waren de declaraties niet aan klaagster gezonden maar aan de vader. Door toedoen van verweerster is klaagster in een strijd met de vader en instanties verwickeld geraakt. Klaagster ziet in dat ook verweerster slachtoffer is van de weigerachtige houding van de vader. Als de administratie van verweerster beter op orde was geweest was partijen deze ellende bespaard gebleven. Klaagster verlangt dan ook een restitutie van het bedrag van € 1.307,81 van verweerster. Voorts verlangt klaagster een overzicht van de inhoudelijke weergave van alle telefonische contactmomenten tussen klaagster en medewerkers van de praktijk. Daarnaast vraagt klaagster een immateriële schadevergoeding voor de impact en gevolgen die de houding van verweerster voor haar heeft gehad.

Het verweer

De minderjarige V. is patiënt in de praktijk van verweerster. Klaagster en haar ex-partner hebben beiden het ouderlijk gezag over hun dochter V. In juni 2020 was klaagster de opdrachtgever voor de beugelbehandeling voor haar dochter. Voorafgaand aan de behandeling is de begroting daarvan aan klaagster verstrekt. V. stond op dat moment bijgeschreven op de zorgpolis van klaagster en de nota's van de behandelingen zijn dan ook aan klaagster gericht. Klaagster heeft verweerster per email van 17 september 2021 te kennen geven dat naar haar mening de vader verantwoordelijk was voor de nota's van verweerster. Met ingang van 1 januari 2022 is V. bijgeschreven bij de zorgpolis van de vader. Vanaf dat moment heeft de vader de nota's voldaan.

Klaagster betwist dat zij verantwoordelijk is voor de kosten van de beugelbehandeling tot 1 januari 2022 maar de nota's van andere tandheelkundige zorg voor dochter V. (extractie, controles en gebitsreinigingen) zijn tot dat moment eveneens via haar zorgpolis verlopen.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij juist heeft gehandeld. Verweerster wordt door klaagster al jaren betrokken in een echtscheidingsconflict waar verweerster buiten staat. Zo wordt verweerster meegenomen in emailcorrespondentie met de rechtbank en de gezinsvoogd.

Om klaagster ter wille te zijn heeft verweerster geheel onverplicht aan klaagster aangeboden de helft van de nota die zij aan verweerster heeft betaald (€1.307,--: 2 = € 653,50) te crediteren en te restitueren en die alsnog bij de vader in rekening te brengen. Klaagster heeft dat aanbod niet geaccepteerd.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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

Klaagster verwijt verweerster dat de kosten van het beugeltraject van haar dochter aan haar in rekening zijn gebracht hoewel de vader naar haar standpunt verantwoordelijk is voor die kosten.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klagster in juni 2020 met verweerster afspraken heeft gemaakt over het beugeltraject van haar dochter. Voorts staat vast dat beide ouders in juni 2020 belast waren met het ouderlijk gezag over de dochter en beide ouders het eens waren over het beugeltraject voor de dochter. Aan klagster is op 27 juni 2020 een begroting overhandigd en op verzoek van klagster zijn via haar e-mailadres de afspraken voor de behandelingen van de dochter gepland. Klagster heeft het voorschot voor de beugelbehandeling aan verweerster voldaan. Ook de facturen van de beugelbehandeling zijn door klagster aan verweerster voldaan.

In september 2021 heeft klagster aan verweerster te kennen gegeven dat niet zij, maar de vader verantwoordelijk zou zijn voor de betaling van de beugelbehandeling, omdat de dochter vanaf maart 2020 niet meer op haar adres was ingeschreven.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster op juiste gronden de declaraties van de beugelbehandeling aan klagster heeft gezonden. Klagster was de opdrachtgever en zij was (mede) belast met het ouderlijk gezag over de dochter. Wat op dat moment, in juni 2020, de verblijfplaats was van de dochter is niet van belang. Door het voorschot en de rekeningen te betalen heeft klagster bij verweerster de gerechtvaardigde indruk gewekt dat de adressering van de nota's juist was. Indien klagster van mening is dat verweerster de declaraties van begin af aan aan de vader had moeten sturen had zij dat in juni 2020 aan verweerster kenbaar kunnen en moeten maken.

Verweerster kan niet betrokken worden in een echtscheidingssituatie en in de strijd tussen ouders over wie van hen de rekeningen voor een kind verschuldigd is.

De klacht van klagster is ongegrond.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie nog op dat verweerster zich bijzonder coöperatief en meedenkend heeft opgesteld door klagster geheel onverplicht aan te bieden de helft van de in rekening gebrachte declaraties van € 1.307,81 aan klagster terug te storten en die, voor eigen risico, bij de vader in rekening te brengen. Klagster heeft ervoor gekozen van dat aanbod geen gebruik te maken.

Verweerster heeft zich als een goed zorgverlener gedragen en heeft zorgvuldig ten opzichte van klagster gehandeld.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klagster dan ook in alle onderdelen ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 januari 2025

Met verzenddatum, 14 april 2025