

UITSpraak

SGIM 2024-57

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 oktober 2024 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 17 oktober 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 7 april 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 april 2025.
5. De hoorzitting heeft op 16 mei 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is niet verschenen. Verweerder was ter zitting aanwezig en heeft zijn standpunt toegelicht.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht blijkt dat klaagster verweerder verwijt dat de rekeningen van de behandeling in de praktijk van verweerder veel hoger zijn geweest dan de door klaagster geaccordeerde begroting en dat haar ondertanden door de behandeling zijn beschadigd.

Klaagster heeft verweerder in de periode eind januari – 21 februari 2024 vier maal bezocht. Zij kreeg drie offertes en er werd haar verteld dat van het totaal geoffreerde bedrag à € 900,- er € 500,- door haar verzekering zou worden betaald, zodat € 400,- voor eigen rekening zou zijn. Klaagster moest echter € 477,- meer betalen dan verwacht. Toen klaagster dit aan verweerder voorlegde heeft deze niet gereageerd.

Klaagster heeft op 21 februari 2024 slechts 35 minuten in de behandelstoel gezeten en stelt dat het onmogelijk is dat verweerder toen negen vullingen heeft gemaakt. Daarbij komen de vlakken van de gemaakte vullingen niet overeen met hetgeen haar werd verteld. Klaagster meent voorgelogen te zijn. Tenslotte heeft verweerder de ondertanden van klaagster beschadigd waardoor zij nu € 1.500,- zal moeten betalen om een en ander hersteld te krijgen.

Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 2.000,- die niet nader onderbouwd is.

Het verweer

In reactie op het verzoek van de Geschilleninstantie om een verweerschrift over te leggen, heeft verweerder schriftelijk aangegeven geen kans te hebben gehad op bemiddeling, omdat geen contact kon worden verkregen met klaagster en ook de [beroepsorganisatie] veel moeite ondervond in de communicatie met klaagster. Verweerder verzoekt dan ook om behandeling van de klacht opnieuw door de [beroepsorganisatie] te laten plaatsvinden.

Ter zitting heeft verweerder navolgend inhoudelijk verweer gevoerd. Verweerder begrijpt de klacht van klaagster niet; klaagster is voor een eerste consult bij de voor verweerder werkzame tandarts Christian geweest. Deze heeft een begroting opgesteld. De kosten zijn tijdens het tweede consult besproken met klaagster die vervolgens getekend heeft voor akkoord. Verweerder stelt dat vanwege bruxisme slijtage van het front is geconstateerd en dat het front moet worden opgebouwd maar kan zich desgevraagd niet meer herinneren hoe de communicatie met klaagster is verlopen. Ook de in het verweerschrift genoemde korting die zou zijn toegepast op de behandeling van klaagster kan verweerder niet plaatsen of nader toelichten.

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 na het eerste consult op 27 januari 2024 een begroting voor behandeling werd opgesteld die op 14 februari 2024, de datum van het vierde consult, door klaagster werd getekend.

De omvang van een caviteit kan in veel gevallen pas tijdens de behandeling definitief worden vastgesteld waardoor de benodigde restauratie ingrijpender blijkt te zijn dan eerder verondersteld en de kosten hoger uitvallen. In het algemeen geldt dat het aanvaardbaar is dat een uiteindelijke rekening 10% afwijkt van een eerder afgegeven begroting. De mogelijkheid dat de uiteindelijke kosten hoger zullen zijn moet dan wel vooraf kenbaar zijn gemaakt en achteraf, na uitvoering van de behandeling, uitgelegd zijn.

Toen klaagster op 14 februari 2024 de begroting voor akkoord tekende had restauratie van de kiezen 15, 16 en 26 reeds plaatsgevonden. Deze behandelingen op respectievelijk 30 januari en 6 februari 2024 bleken ingrijpender te zijn dan eerder ingeschat. Het had op de weg van verweerder gelegen bij het overhandigd krijgen van de getekende begroting de hogere kosten van het reeds uitgevoerde gedeelte te bespreken en te wijzen op mogelijke tegenvallers in het nog uit te voeren gedeelte van het behandelplan. Noch uit het dossier noch uit de ter zitting door verweerder gegeven toelichting blijkt dat verweerder dit heeft gedaan.

Nu bovendien de begroting expliciet vermeldt dat *'codes zo uitgebreid mogelijk zijn opgegeven'* en *'wat niet wordt uitgevoerd niet in rekening wordt gebracht'*, oordeelt de Geschilleninstantie dat klaagster heeft mogen begrijpen dat de behandelkosten niet hoger zouden zijn dan de het bedrag à € 916,66 dat zij accordeerde plus de kosten van het intake consult à € 92,92.

Uit de overgelegde documenten blijkt dat verweerder aan klaagster een bedrag à € 1.321,33 in rekening heeft gebracht. Dat betekent dat verweerder een bedrag van € 311,75 aan klaagster dient terug te betalen.

Voor wat betreft de stelling van klaagster dat het niet mogelijk is geweest dat negen vullingen werden gemaakt in bedoelde behandelsessie en dat verweerder de ondertanden van klaagster beschadigde oordeelt de Geschilleninstantie dat een onderbouwing van deze stellingen ontbreekt. Dit klachtgedeelte wordt daarom afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht voor zover betreffende de in rekening gebrachte kosten gegrond en voor het overige ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe tot een bedrag van € 311,75 en veroordeelt verweerder om aan klaagster te voldoen een schadevergoeding van € 311,75 (zegge: driehonderdelf euro en vijfenzeventig cent);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 mei 2025

Met verzenddatum, 23 juni 2025