

## **UITSPRAAK**

### **SGIM 2021-06**

#### **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 hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder B hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

#### **Verloop van de procedure**

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 23-02-2021 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 op 04-03-2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 05-03-2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 23-03-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-06-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 juni 2021.
5. De hoorzitting heeft op 25 juni 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen, samen met haar raadsman C.

#### **De klacht**

De klacht houdt in dat verweerster kosten in rekening heeft gebracht voor behandelingen die niet zijn verricht. Klager stelt door verweerster te zijn opgelicht. Klager vordert een schadevergoeding van € 3.000,- dan wel het zetten van een brug of kroon of al het door hem aan verweerster betaalde.

Klager stelt dat verweerster bij hem twee voortanden heeft getrokken, waarna hij een factuur kreeg van bijna € 3.600,-. Daarvan moest klager € 2.800,- betalen, hetgeen hij heeft gedaan. Er stonden op de factuur allerlei behandelingen die helemaal niet waren verricht, zoals bijvoorbeeld kronen. Na de behandeling miste klager twee voortanden, maar had hij nog geen implantaten of kronen. Hij had van verweerster begrepen dat hij voor het plaatsen van de kronen nog eens een bedrag van € 1.800,- zou moeten betalen. Klager is naar eigen zeggen daarom niet meer naar verweerster gegaan om de behandeling te laten afmaken, hij kon dit bedrag niet betalen en was bang voor nog meer kosten. Daarnaast had klager andere problemen en zat hij in de ziektewet. Voor hem was verder behandelen dus geen optie. Hij heeft de behandeling niet door verweerster laten afmaken.

De nieuwe tandarts van klager vroeg hem het dossier op te vragen bij verweerster, waarna hij weer in contact is getreden met verweerster. Verweerster zou toen ook hebben aangegeven dat zij al kronen voor hem had gemaakt en dat die nog bij haar op de praktijk lagen, maar dat ze hem niet had kunnen bereiken. Ook zou alles al betaald zijn. Klager vond dat vreemd en kon zich niet voorstellen dat die kronen al gemaakt waren.

Klager heeft na vijf jaar nog altijd geen voortanden maar is wel € 2.800,- armer. De brug die verweerster heeft gemaakt past inmiddels niet meer.

### **Het verweer**

Verweerster heeft klager september 2016 gezien voor een behandeling. Daarbij is één implantaat geplaatst met een uitgebreide bot en 'soft tissue' reconstructie, welke na 7 maanden resulteerde in een volgens verweerster uitmuntende kaakreconstructie. Dat ging dus niet alleen om het trekken van tanden. In mei 2017 zijn er afdrucken gemaakt ten behoeve van twee gesoldeerde kronen in het front. Alle fases van de behandeling en alle stappen zijn volgens verweerster met klager besproken. De protheses zijn vervaardigd in het laboratorium. Daarnaast is een partiële bovenprothese geplaatst als tijdelijke overbrugging voor de periode dat het implantaat moest helen in het kaakbot en de definitieve constructie nog niet geplaatst was.

Verweerster heeft de volledige behandeling in rekening gebracht en klager heeft deze betaald. Dat er nog eens € 1.800,- in rekening zou worden gebracht voor het plaatsen van de kronen ontkent verweerster, zij heeft dat nooit gezegd. Zij geeft aan dat alle facturen waren voldaan en dat klager slechts terug hoefde te komen voor het tweede deel van de behandeling en het plaatsen van de kronen. Dan zou hij klaar zijn geweest.

Verweerster heeft meermaals contact met klager gezocht voor het afmaken van de behandeling. Klager verdween volgens verweerster echter van de radar en reageerde nergens meer op. In augustus 2018 heeft verweerster van de zus van klager vernomen dat het mentaal niet goed ging met klager.

Verweerster beschrijft dat er in 2020 op een zeer onaangename en intimiderende wijze weer contact is gelegd door klager, waarbij zij werd bedreigd. Zij heeft het werk toen alsnog afgegeven. De brug paste klager toen al niet meer, hetgeen verweerster niet verbaasde. Zij geeft aan dat dit niet aan haar te wijten is, maar aan het tijdsverloop.

Verweerster geeft ter zitting aan dat het gebruikelijk is de kosten voor zowel de eerste als tweede fase van de implantologische behandeling voorafgaand in rekening te brengen, omdat zij de vervaardigingskosten van het laboratorium ook vooraf moet voldoen. Volgens haar was het voor klager duidelijk dat er voorafgaand werd betaald, terwijl een deel van de behandeling pas in een tweede fase zou plaatsvinden. Dat klager niet is teruggekeerd naar de praktijk is niet aan haar te wijten. Zij betreurt dat het werk niet is voltooid, maar acht de klachten van klager niet gegrond.

## **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 ANT, 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 [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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie stelt vast dat de klacht van klager is dat hij heeft betaald voor een behandeling die gedeeltelijk niet is uitgevoerd, en hem nooit duidelijk is geweest dat hij al voor de gehele behandeling had betaald. Klager is in verband met de angst dat de kosten zouden oplopen bij het afmaken van de behandeling, niet meer teruggekeerd naar de praktijk.

De Geschilleninstantie overweegt dat het aan de tandarts is om goed met de patiënt te bespreken hoe het behandelproces eruit ziet. Daarbij hoort ook heldere informatie over de kosten. Deze moeten vooraf worden besproken. Die informatievoorziening moet worden versterkt op een manier die voor de patiënt begrijpelijk is. Dat is een belangrijk vereiste voor het verkrijgen van geïnformeerde toestemming voor de behandeling en voor de kosten daarvan. Het is aan de tandarts om in het dossier vast te leggen dat deze zaken zijn besproken. Deze verplichting geldt altijd, en hier komt nog meer betekenis aan toe indien het gaat om een kostbare behandeling die uit meerdere fasen bestaat.

Het dossier van verweerster betreffende klager is zeer summier en op bepaalde punten zelfs onvolledig. Er staat niets in het dossier over de afdrucken, de diagnose of het behandelplan. Er is ook niets te vinden over de informatievoorziening aan klager. Het dossier bevat slechts één begroting en geen begroting voor de tweede fase van de behandeling. Verweerster heeft niet duidelijk kunnen maken waarom deze niet is opgesteld. Het medisch dossier bevat geen onderbouwing voor de stelling dat klager met alle fasen van de behandeling en de volledige kosten daarvan bekend en akkoord was.

Daarbij is relevant dat de implantologische behandeling plaatsvindt in twee fasen waarbij de patiënt voorafgaand aan het plaatsen veelal de factuur voor het plaatsen voldoet. Dat is anders dan gebruikelijk, nu tandartskosten in de meeste gevallen achteraf worden voldaan. Het ligt op de weg van de tandarts om duidelijk te maken dat dit in een andere volgorde verloopt, zodat de patiënt weet waar hij aan toe is en waar hij voor betaalt. Verweerster heeft niet kunnen aantonen dat zij zich heeft ingespannen de fasen van het behandelproces aan klager duidelijk te maken. Juist bij een taalbarrière als die bij klager aan de orde is, mag van verweerster worden verwacht dat zij zich inspant alles extra duidelijk door te spreken, en mag worden verwacht dat zij dit ook vastlegt in het medisch dossier. Nu niet uit het dossier blijkt dat dit is gedaan, en de begroting voor de tweede fase zelfs in het geheel ontbreekt, kan niet worden vastgesteld dat voor het geheel van de behandeling en voor het geheel van de kosten daarvan, geïnformeerde toestemming was. Niet is gebleken dat klager heeft ingestemd met de tweede fase van de behandeling, of met de vooruitbetaling daarvan. De omstandigheid dat klager de factuur heeft voldaan doet daar niet aan af, het betalen van de factuur is geen vervanging van geïnformeerde toestemming.

Het misverstand dat bij klager is ontstaan, namelijk dat hij nog een bedrag moest betalen voor het daadwerkelijk plaatsen van de implantaten en dat hij slechts had betaald voor wat er reeds was verricht, is deels voor risico van verweerster, nu zij niet heeft kunnen aantonen dat zij duidelijk heeft gemaakt dat de plaatsingskosten vooraf werden voldaan en dat klager hiermee akkoord was. Tegelijkertijd heeft de Geschilleninstantie vastgesteld dat verweerster wel moeite heeft gedaan klager te bereiken voor het afmaken van de behandeling, en dat zij zelfs in 2020 nog heeft aangeboden het implantaat passend te maken. De Geschilleninstantie overweegt dat verweerster voor wat betreft een goede uitvoering van de behandelovereenkomst ook afhankelijk is van de medewerking van klager en dat het ook een plicht is van klager als patiënt om de medewerking te verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor het uitvoeren van de behandeling.

De Geschilleninstantie merkt voor de volledigheid nog op dat niet is gebleken dat het werk van verweerster kwalitatief onvoldoende is; niet is komen vast te staan dat haar implantaten niet aan de normen voldoen of dat zij tandheelkundig of implantologisch tekort is geschoten. De omstandigheid dat de brug in 2020 niet meer paste is eveneens niet aan haar te wijten. Dat is een gevolg is van het niet tijdig belasten van de implantaten. Daarnaast is niet gebleken dat verweerster klager bewust heeft opgelicht. Voor zover de klacht van klager eveneens ziet op de kwaliteit van het werk is deze ongegrond. De klacht ten aanzien van de oplichting is eveneens niet gegrond.

Voorgaande laat onverlet dat het aan verweerster was klager van duidelijke informatie te voorzien, en een en ander ook deugdelijk in het medisch dossier vast te leggen. De Geschilleninstantie acht de klacht van klager, voor zover deze ziet op het gebrek aan informatieverstrekking en onduidelijkheid over de kosten van de tweede fase derhalve gegrond. De Geschilleninstantie zal het niet-meewerken van de klager wel meewegen in haar oordeel omtrent de schadevergoeding.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht door de Geschilleninstantie (deels) gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klager heeft een vergoeding gevorderd van € 3.000,- of implantaten.

Verweerster heeft niet kunnen aantonen dat er geïnformeerde toestemming was voor (de kosten van) de tweede fase van de behandeling. Wel staat vast dat het eerste gedeelte van de behandeling is uitgevoerd en dat deze fase ook met klager is besproken. Daar zit een begroting van in het dossier. De Geschilleninstantie zal voorts niet de volledige behandelkosten als schade aanwijzen.

De Geschilleninstantie is daarnaast niet van oordeel dat klager recht heeft op een vergoeding voor implantaten, nu klager deze kosten hoe dan ook had moeten maken en het niet aan het handelen van verweerster te wijten is dat klager implantaten nodig had of heeft.

De kosten van de tweede fase van de behandeling die klager daadwerkelijk heeft moeten maken bedragen volgens het dossier € 1.031,29. Gelet op het hiervoor overwogene aangaande het summiere dossier, het ontbreken van de begroting voor de tweede fase en het ontbreken van geïnformeerde toestemming voor de tweede fase acht de Geschilleninstantie het redelijk dat verweerster klager compenseert voor een deel van deze kosten. De Geschilleninstantie weegt mee dat klager zelf een langere tijd niets van zich heeft laten horen waardoor verweerster ook niet in de gelegenheid is gesteld de onduidelijkheid bij klager over de kosten weg te nemen. Ook heeft klager verweerster niet de mogelijkheid geboden het implantaat passend te maken. Dat klager nog altijd geen volledige behandeling heeft gehad, is naar het oordeel van de Geschilleninstantie derhalve deels voor risico van verweerster nu zij is tekortgeschoten voor wat betreft informatievoorziening richting klager (althans de vastlegging daarvan) over de kosten van de tweede fase waardoor een misverstand bij klager heeft kunnen ontstaan, en deels voor risico van klager zelf, nu hij een lange periode niets van zich heeft laten horen en klaagster niet de kans gaf het misverstand weg te nemen noch het implantaat passend te maken.

De Geschilleninstantie acht het derhalve passend dat verweerster de helft van de kosten van de tweede fase, te weten € 515,50 ter compensatie aan klager zal voldoen. Voorts heeft klager € 75,- aan griffiekosten voldaan. Nu de klacht deels gegrond is zullen deze eveneens aan klager worden toegewezen. De totale toegewezen schadevergoeding bedraagt derhalve € 590,50.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht deels gegrond is, zoals hiervoor overwogen, en voor het overige ongegrond;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 590,50 (zegge: vijfhonderd en negentig euro en vijftig cent) wordt toegewezen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 25 juni 2021

Met verzenddatum, 27 augustus 2021