

SGIM 2018-012

Geachte mevrouw A,

Op 14 september 2018 heeft de Geschilleninstantie Mondzorg (GM) ter gelegenheid van de zitting waarbij de klacht van mevrouw B (klaagster) tegen mevrouw C, tandarts (verweerster), werd behandeld, klaagster niet-ontvankelijk verklaard en het geschil tussen klaagster en verweerster (verder) niet in behandeling genomen. Op grond van artikel 10 lid 2 van het Reglement GM d.d. 1 januari 2017 wordt dit oordeel hieronder schriftelijk toegelicht.

Inleiding

Klaagster heeft op 6 juli 2017 klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] over – kort gezegd – het bij haar door verweerster plaatsen van een brug en door verweerster in de periode 2014-2016 bij klaagster uitgevoerde aanverwante mondzorgkundige handelingen. De klachtenfunctionaris heeft op grond van de interne klachtenprocedure primair getracht de klacht in de minne te schikken.

Klaagster heeft op 25 januari 2018 het geschil aanhangig gemaakt bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM). Tijdens de behandeling op 14 september 2018 heeft verweerster bij monde van haar gemachtigde een preliminair verweer gevoerd waarop klaagster en haar gemachtigde hebben kunnen reageren.

Ontvankelijkheidsverweer

Verweerster heeft in haar verweerschrift van 2 april 2018 een ontvankelijkheidsverweer gevoerd. Het ontvankelijkheidsverweer komt er – kort gezegd – op neer dat verweerster er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat partijen een minnelijke regeling hebben getroffen ter beëindiging van de klachtprocedure.

Verweerster heeft ter onderbouwing van haar ontvankelijkheidsverweer overgelegd een e-mail van 13 of 14 december 2017 van haar toenmalige gemachtigde aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie], waarin staat:

"Inmiddels heb ik de kwestie met cliënte [Klaagster – SGIM] besproken. Zij gaat akkoord met het voorstel van tandarts C [Verweerster – SGIM] om de zaak met betrekking tot de geleverde brug af te doen tegen betaling van € 2.000,00. C kan dit bedrag rechtstreeks aan cliënte voldoen op klaagsters rekeningnummer [voorzitter GM]."

Verweerster heeft voorts overgelegd een e-mail van 14 december 2017 van de klachtenfunctionaris [beroepsorganisatie], waarmee de e-mail van 13 of 14 december 2017 aan verweerster is doorgestuurd.

Hoorzitting 14 september 2018

Op 14 september 2018 zijn partijen te Naarden gehoord door de voorzitter.

Klaagster was vergezeld door mr. D, jurist bij organisatie E. Verweerster was vergezeld door mr. A en mr. F, advocaten.

Reactie klaagster

De voorzitter heeft klaagster verzocht te reageren op het gevoerde ontvankelijkheidsverweer. Haar reactie houdt – zakelijk weergegeven – het volgende in.

De e-mail ziet niet op het geschil in zijn totaliteit maar alleen op de litigieuze brug. Er is dus een regeling getroffen over de litigieuze brug, maar niet over de overige, aanverwante klachten. Zou dat al anders zijn, dan zou geen sprake zijn van een minnelijke regeling omdat verweerster de € 2.000,00 tot op heden niet heeft betaald.

Zou dat anders zijn, dan zou geen sprake zijn van een minnelijke regeling omdat klaagster de door verweerster overgelegde vaststellingsovereenkomst niet heeft getekend.

Reactie verweerster

De voorzitter heeft verweerster verzocht te reageren op klaagsters reactie. Die reactie houdt – zakelijk weergegeven – het volgende in.

Verweerster heeft klaagster tijdens de klachtenprocedure het aanbod gedaan om de klachtenprocedure te beëindigen voor een bedrag van € 2.000,00. Klaagster heeft dat aanbod met de meergenoemde e-mail aanvaard, althans mocht verweerster de e-mail redelijkerwijs opvatten als aanvaarding van haar aanbod. Zodoende zou sprake zijn van wilsovereenstemming over het beëindigen van de klachtprocedure voor een bedrag van € 2.000,00.

Als klaagsters toenmalige gemachtigde haar wil in de e-mail niet correct zou hebben weergegeven, dan zou dat voor risico van klaagster moeten zijn, omdat er geen omstandigheden zijn waaruit verweerster dat redelijkerwijs had moeten kunnen opmaken.

Voorts is de door verweerster overgelegde niet ondertekende schriftelijke vaststellingsovereenkomst een formele uitwerking van de met de e-mail getroffen regeling, aangezien over de essentialia van die regeling met de e-mail wilsovereenstemming bestond.

Oordeel

Nadat de voorzitter kennis heeft genomen van de standpunten van klaagster en verweerster heeft hij de zitting onderbroken om te beraadslagen over het antwoord op de aanvraag over klaagsters ontvankelijkheid. Na hervatting heeft de voorzitter het oordeel uitgesproken. Het oordeel houdt – zakelijk weergegeven – het volgende in.

Klaagster heeft op 6 juli 2017 de klachten ingediend bij de [beroepsorganisatie]. De klachten liggen ook ten grondslag aan het geschil. De voorzitter acht het een feit van algemene bekendheid dat in een dergelijke klachtprocedure alle klachten worden besproken. Klaagster heeft dit ook niet betwist.

Klaagster heeft zich tijdens de klachtprocedure laten bijstaan door een juridisch bekwaam gemachtigde. Die toenmalige gemachtigde heeft in het kader van de klachtprocedure een e-mail gestuurd aan de klachtfunctionaris van de [beroepsorganisatie], waarin staat dat klaagster "*akkoord is met het voorstel om de zaak met betrekking tot de geleverde brug af te doen tegen betaling van € 2.000,00*".

De voorzitter is van oordeel dat verweerster deze verklaring in de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht opvatten als aanvaarding door klaagster van haar aanbod.

De voorzitter acht de omstandigheid dat verweerster de € 2.000,00 tot op heden niet zou hebben betaald, niet relevant voor de vraag of verweerster de e-mail heeft mogen opvatten als aanvaarding door klaagster van haar aanbod de klachtprocedure te beëindigen voor een bedrag van € 2.000,00. Niet valt immers in te zien hoe die huidige stand van zaken invloed had kunnen uitoefenen op de zin die verweerster in december 2017 redelijkerwijze mocht toekennen aan de e-mail.

De voorzitter acht ook de omstandigheid dat klaagster de vaststellingsovereenkomst niet heeft getekend, niet relevant voor de vraag of verweerster de e-mail heeft mogen opvatten als aanvaarding door klaagster van haar aanbod de klachtprocedure te beëindigen voor een bedrag van € 2.000,00, omdat de aanvaarding van het aanbod zich heeft voorgedaan na ontvangst van de e-mail door verweerster.

Gelet op het voorgaande wordt klaagster niet ontvankelijk verklaard in haar klacht en zal de klacht verder niet in behandeling worden genomen.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
14 september 2018