

UITSPRAAK

SGIM 2018-018

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van

de heer **A**, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen

zorgaanbieder de heer **C**, tandarts te B, hierna te noemen 'betrokkene'.

Betrokkene is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt door het indienen van een op 28 maart 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft dit geschilformulier op 30 maart ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg 1 april 2018 ontvangen.
3. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft betrokkene op 3 april 2018, 3 mei 2018, 17 mei 2018 en 6 juni 2018 verzocht een verweerschrift in te dienen. Betrokkene heeft hierop gereageerd bij e-mail van 4 augustus 2018 aan de Geschilleninstantie Mondzorg.
4. Partijen zijn bij brief van 17 juli 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 augustus 2018.
5. De hoorzitting heeft op 10 augustus 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Betrokkene is niet ter zitting verschenen.
6. Klager heeft ter zitting een foto overgelegd van een gedeelte van de factuur die aan hem is gestuurd voor de onderhavige tandheelkundige behandeling.

Het geschil

Het geschil gaat – zakelijk weergegeven – over het verwijt dat klager bij aanvang van de tandheelkundige behandeling onjuist zou zijn geïnformeerd over de totale kosten die gemoeid zouden zijn met de gehele tandheelkundige behandeling.

Klager voert aan dat hij na het aanbrengen van een implantaat door zijn behandelend arts uit ziekenhuis D voor het plaatsen van een kroon is verwezen naar E, een tandtechniker handelend onder de naam F.

E zou de kosten voor de totale tandheelkundige behandeling op ongeveer € 750,00 hebben begroot. Klager heeft hiermee ingestemd. De door de heer E geleverde kroon is door betrokkene als tandarts geplaatst. Vervolgens is aan klager, via organisatie G", in totaal een bedrag van € 1.212,67 in rekening gebracht voor deze tandheelkundige behandeling.

Klager heeft na correspondentie hierover met E contact gezocht met betrokkene.

Klager heeft ter zitting verklaard dat zijn eerste contact in dit behandeltraject met E was, dat E ook afdrucken heeft gemaakt en dat via E de afspraak tot het plaatsen van de kroon door betrokkene tot stand kwam.

Klager heeft verder ter zitting verklaard dat op de factuur die hij heeft ontvangen van de heer E, de gehele tandheelkundige behandeling, inclusief de behandeling door betrokkene in rekening is gebracht.

Klager vordert het verschil tussen het begrote bedrag en het gefactureerde bedrag, zijnde € 440,17.

Het verweer

Betrokkene heeft in zijn e-mail van 4 augustus 2018 aan de Geschilleninstantie Mondzorg gesteld dat de klacht ziet op een geschil tussen klager en E.

De Geschillencommissie Mondzorg treft in het door klager overgelegde dossier ook een e-mail van de klachtenfunctionaris [beroepsorganisatie] aan klager, waarin staat dat betrokkene – zakelijke weergegeven – tegen deze klachtenfunctionaris mondeling zou hebben verklaard dat hij niet kan bepalen wat is afgesproken met klager omdat niet hij maar de heer E de afspraken over de begroting met klager heeft gemaakt.

De Geschillencommissie Mondzorg treft in het door klager overgelegde dossier verder een e-mail van E aan klager aan. In die e-mail staat dat – zakelijke weergegeven – E niet kan hebben gezegd dat de totale behandeling ongeveer € 750,00 zou kosten, omdat hij als tandtechniker beroepshalve weet dat zo'n bedrag niet realistisch is voor de totale tandheelkundige behandeling die klager wilde afnemen.

Hoewel het voorgaande niet, althans niet tijdig, als verweer is ingediend, wordt het voorgaande hierna als verweer aangemerkt en beoordeeld.

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 zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat betrokkene als zorgaanbieder is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] en aldus 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 Geschillencommissie 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 betrokkene en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffieged is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat volgens klager zowel de begroting als de factuur afkomstig zijn van E, een tandtechniker die niet is aangesloten bij een van de beroepsverenigingen die is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg leidt uit het dossier en het verhandelde ter zitting evenwel af dat kennelijk een samenwerkingsverband bestaat tussen betrokkene en E. Binnen dit samenwerkingsverband is betrokkene naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg als tandarts verantwoordelijk voor het voorkomen van misverstanden over de (begroting van de) kosten voor de gehele tandheelkundige behandeling. De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt daarom dat het op de weg van betrokkene lag om zich er tijdig van te vergewissen dat klager op de hoogte was van het totaal aan kosten dat gemoeid zou zijn met de gehele tandheelkundige behandeling. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat betrokkene zich daar van heeft vergewist. De Geschilleninstantie Mondzorg is daarom van oordeel dat betrokkene niet heeft gehandeld overeenkomstig datgene wat van een redelijke bekwaam en redelijk handelend tandarts in redelijkheid kan worden verwacht.

Gelet op het voorgaande is de klacht van klager gegrond. Het door klager betaalde griffierecht moet daarom worden vergoed.

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat de door klager gevorderde schadevergoeding om de volgende reden niet kan worden toegewezen.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft ambtshalve vastgesteld dat het tarief dat bij klager voor de kroon in rekening is gebracht, overeenkomt met het maximumtarief dat op dat moment gold op basis van de door de Nederlandse Zorgautoriteit vastgestelde tariefbeschikking Tandheelkundige Zorg (TB/CU-7103-02). Nu klager ter zitting heeft verklaard dat hij bereid was voor de gehele tandheelkundige behandeling een hoger bedrag te betalen, mits dit bij aanvang van de behandeling duidelijk was gecommuniceerd, moet het ervoor worden gehouden dat een juiste handelwijze van de betrokkene niet tot een andere uitkomst had geleid. Gelet hierop oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat klager geen aan betrokkene toerekenbare schade heeft geleden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- de door klager gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen;
- het door klager betaalde bedrag aan griffierecht door betrokkene aan klager moet worden vergoed.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg

10 augustus 2018