

UITSPRAAK
SGIM 2018-029

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

Het geschil tussen mevrouw A, wonende te G, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder de heer drs. B, tandarts te H, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

1. Verloop van de procedure

Klaagster heeft bij e-mail d.d. 25 juni 2018, met bijlagen het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 25 juni 2018 ontvangen.

Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 juni 2018 ontvangen.

Verweerder heeft op 29 augustus 2018 een verweerschrift ingediend.

Het geschil is ter zitting behandeld op 12 oktober 2018 te Bunnik.

Klaagster en verweerder zijn beiden ter zitting verschenen. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde mevrouw mr.C, advocaat bij L advocaten en vergezeld door mr. D eveneens werkzaam bij L advocaten te M en de heer E die als tolk optrad.

2. Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven het verwijt van klaagster dat verweerder;

- niet heeft gehandeld volgens de voor hem geldende professionele standaard en het onduidelijk is of de vier implantaten die verweerder heeft geplaatst voldoen aan de hiervoor geldende vereisten zodat hier een vaste verschroefbare constructie naar wens van klaagster op kan worden vervaardigd;
- niet in staat is gebleken een passende constructie op implantaten binnen een aanvaardbare tijd te vervaardigen zoals bij de behandelovereenkomst was afgesproken;
- een begroting en declaraties heeft opgesteld die niet overeengekomen met de door hem uitgevoerde verrichtingen en onjuiste codes heeft gedeclareerd;
- ten onrechte 4x code J44 heeft gedeclareerd waardoor klaagster € 1531,88 te veel heeft betaald en geen specificatie van het door klaagster betaalde voorschot ad € 4000,-- heeft gegeven;
- onjuiste en onvolledige informatie via de website heeft verstrekt en door zowel verweerder als zijn praktijkmanager mevrouw F onplezierig wordt gecommuniceerd.

2.1. Klaagster heeft naar aanleiding van informatie over het "all on 4 systeem" op de website van de praktijk van verweerder contact met hem gezocht. Klaagster wilde graag een vaste constructie op implantaten omdat zij zich ongelukkig voelde met haar uitneembare volledige prothese in de bovenkaak.

Klaagster heeft tijdens het eerste consult op 22 juni 2017 een begroting ondertekend ten behoeve van de door verweerder uit te voeren all on 8 behandeling waarvoor klaagster een lening van meer dan € 17 000,- bij de bank moest afsluiten.

2.2. Op 29 juni 2017 zijn door verweerder vier extra implantaten in de bovenkaak geplaatst waarop vervolgens een noodprothese is gecementeerd. Van tevoren zijn afdrucken gemaakt en is klaagsters eigen klikgebit meegenomen als voorbeeld voor de te vervaardigen noodprothese. De noodprothese was van begin af aan veel te klein en er moest veel geslepen worden om de prothese te kunnen plaatsen. Klaagster was teleurgesteld met het esthetische resultaat van de noodprothese, mede omdat zij met de praktijkmanager van verweerder, mevrouw F, had afgesproken dat de tanden van de noodprothese er precies zo uit zouden zien als de oude prothese. Klaagster heeft verweerder voorafgaande aan de behandeling maar kort gesproken, de communicatie verliep vooral met mevrouw F.

2.3. Op 26 oktober 2017 werden tijdens een lang consult speciale afdrucken ten behoeve van de vaste brug met porseleinen kronen gemaakt. Verweerder heeft klaagster toen medegedeeld dat zij eerst een voorlopige brug zou krijgen voordat de porseleinen versie zou worden vervaardigd.

Begin november 2017 werd de voorlopige brug geplaatst. Klaagster was ontevreden over het esthetische resultaat en heeft haar onvrede meteen aan verweerder geuit. Zij schaamde zich voor haar tanden, haar ingevallen gezicht en de slissende spraak. Nadat de praktijkmanager niet mee wilde werken aan het maken van een nieuwe afspraak is klaagster op 23 november 2017 zelf naar de praktijk terug gegaan met een brief voor verweerder waarin zij al haar emoties rondom de esthetiek van de voorlopige brug heeft verwoord. Klaagster heeft in de brief de volgende oplossingen voorgesteld; of zij gaat mee naar het tandtechnisch laboratorium zodat de tanden naar haar zin worden gemaakt, of verweerder plaatst de eerdere noodprothese terug. Dit laatste heeft verweerder gedaan. Begin december is de derde tijdelijke brugconstructie op de implantaten geplaatst. Ondanks dat klaagster er in eerste instantie akkoord mee ging bleek na enkele dagen dat de elementen weer schuin naar voren stonden en korter waren dan die van de eerdere noodprothese. Nadat klaagster hier contact over opnam kon zij pas eind januari 2018 bij verweerder terecht. Eind februari 2018 was de vierde brugconstructie klaar. Klaagster was hier wederom niet tevreden over omdat de elementen anders van kleur waren en de brugconstructie niet goed paste. Ook moest er weer worden geslepen. Eind maart 2018 zou de definitieve brug geplaatst worden. Deze afspraak is wegens een betalingsgeschil geannuleerd. Klaagster was voorafgaande aan de behandeling door een medewerkster van verweerder gebeld en verzocht een rekening met 4 x code J44 per ommegaande te voldoen omdat deze rekening was afgekeurd door Infomedics wegens het ontbreken van de element nummers.

Op 24 maart 2018 heeft klaagster het volledige afgesproken bedrag aan Infomedics betaald en daarmee in totaal € 17 506,18 aan verweerder voldaan. Dit bedrag is opgebouwd uit de rekening van Infomedics ad € 11 974,30, het niet door Infomedics gedeclareerde bedrag ad € 1 531,88 en het voor aanvang van de behandeling betaalde voorschot ad € 4 000,-.

2.4. Begin april is klaagster voor een second opinion naar een tandarts in O gegaan. Tijdens de second opinion is klaagster duidelijk geworden dat de declaraties van verweerder niet juist waren. Verweerder heeft 4 opbouwen gedeclareerd die erg prijzig lijken, er is 4 x code J32 gedeclareerd om gefractureerde abutments te verwijderen en de kosten voor de nieuwe, nog niet geplaatste definitieve brug, zijn reeds betaald. De hiervoor berekende techniekkosten ad € 1800,- hadden niet in rekening mogen worden gebracht aldus klaagster.

Op dit moment ervaart klaagster de situatie in haar mond als slecht. Zij heeft inmiddels een goede implantoloog gevonden en van hem gehoord dat er implantaten verwijderd moeten worden en botopbouw gedaan moet worden waarna zij gedurende een periode van 5 tot 8 maanden terug moet naar de door haar zo ongewenste situatie van een uitneembare voorziening. In totaal zal de behandeling nog 1-1 ½ jaar duren. De herbehandeling gaat gepaard met hoge kosten. Geld dat klaagster nu niet heeft omdat zij veel kosten heeft moeten maken voor de behandeling bij verweerder welke niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat.

Klaagster vordert alle door haar gemaakte kosten ad € 17 506,81 bij verweerder terug te vermeerderen met het bedrag ad € 336,80 ten behoeve van het opnieuw vastzetten van de

tijdelijke brug bij N. Voorts vordert klaagster de nog te maken kosten van herstel en een vergoeding voor emotionele- en psychische schade.

3. Het verweer

3.1. Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerder betreurt het dat klaagster niet tevreden is met de door hem verleende zorg maar is van mening dat hem geen verwijt kan worden gemaakt waarvoor hij aansprakelijk danwel schadeplichtig is. Verweerder stelt de behandeling van klaagster te hebben uitgevoerd overeenkomstig de voor hem geldende professionele standaard voor tandarts-implantologen. Verweerder is BIG-geregistreerd en heeft ruim 20 jaar ervaring als tandarts-implantoloog. Verweerder heeft meerdere praktijken, zowel in Nederland als in het buitenland. In Nederland is verweerder eigenaar van I waar verweerder eens in de twee weken drie dagen aanwezig is. Bij I werken verder nog een algemeen tandarts, een tandartsassistente en een kliniekmanager, mevrouw F. Hiermede wordt de continuïteit van de zorg in de praktijk gewaarborgd, ook als verweerder niet in aanwezig is.

3.2. Klaagster bezocht verweerder op 22 juni 2017 met het uitdrukkelijk verzoek om een vaste constructie op implantaten omdat zij ongelukkig was met haar huidige uitneembare volledige bovenprothese op twee steggen op vier implantaten. Verweerder constateerde dat de bestaande constructie instabiel was omdat door de vorige implantoloog alleen implantaten ter plaatste van de elementen 15, 17, 25 en 27 waren geplaatst. Deze implantaten van het merk Straumann waren verouderd en niet geschikt om een vaste voorziening op te maken. Om een goede vaste constructie te kunnen vervaardigen dienden er 4 extra implantaten in het bovenfront bijgeplaatst te worden. Twee implantaten in het bovenfront bijplaatsen was in verband met de botdikte in het bovenfront onvoldoende. Na bijplaatsing van 4 extra implantaten zouden de oude implantaten eveneens gebruikt worden als pijlers voor de vaste voorziening door deze te voorzien van telescoopkapjes.

3.3. Het behandeladvies bestaande uit een all on 8 behandeling is met klaagster besproken. Tevens is besproken dat klaagster na de operatie gedurende 4 maanden een tijdelijke brug zou krijgen en er gedurende die periode afdrucken van haar gebit zouden worden gemaakt tijdens de follow-up consulten. Na deze periode zou pas het definitieve techniekwerk geplaatst worden. Tijdens het eerste consult zijn ook de kosten met klaagster besproken en is klaagster medegedeeld dat de behandeling in één dag zou worden uitgevoerd. Het besprokene is dezelfde dag nog per e-mail aan klaagster bevestigd. Op 26 juni 2017 is klaagster met de begroting akkoord gegaan. Afsproken werd dat klaagster een aanbetaling van € 4 000,- naar de praktijk zou overmaken. Het overige te betalen bedrag zou worden geïnd door Infomedics, het factureringsbedrijf waar verweerder mee werkt. Op 29 juni 2017 heeft klaagster voorafgaande aan de behandeling het informed consent formulier ondertekenend. Tijdens de behandeling zijn de 4 implantaten in het bovenfront geplaatst waarop dezelfde dag een tijdelijke brug is gecementeerd. Op 29 oktober en 6 november 2017 zijn er afdrucken gemaakt en was klaagster tevreden. Begin december 2017 en eind januari 2018 vonden er pasfases van het tijdelijke techniekwerk plaats. Omdat het techniekwerk niet geheel naar wens van klaagster was heeft verweerder de brugconstructies tweemaal naar het tandheelkundig laboratorium teruggestuurd en een nieuwe brug besteld teneinde aan klaagsters wensen te voldoen.

3.4. Eind maart 2018 vernam verweerder van Infomedics dat een bedrag ad € 1 531,88 per abuis niet aan klaagster was doorgevoerd. Het factureringsbedrijf kan een code zonder vermelding van een element nummer niet declareren. Omdat er geen aparte code bestaat voor multi-unit abutments (schroefjes om het element vast te zetten) worden deze door verweerder gedeclareerd onder de code J44 zonder omschrijving van het element nummer. Het bedrag stond echter wel op de begroting waar klaagster mee akkoord was gegaan. In verband met het ontbreken van de omschrijving bij de codes heeft Infomedics dit echter niet op de definitieve nota opgenomen waardoor klaagster het bedrag nog niet heeft kunnen betalen. Het bedrag is dan ook niet dubbel gedeclareerd maar diende alsnog door klaagster aan verweerder voldaan te worden. Nadat een

medewerkster van verweerder hierover contact opnam met klaagster weigerde klaagster in eerste instantie dit bedrag te betalen.

Toen het definitieve techniekwerk klaar was stond de factuur nog open waardoor de afspraak voor het plaatsen van de definitieve brug is geannuleerd door verweerder. Nadat klaagster het totale bedrag via Infomedics alsnog heeft betaald is door de praktijkmanager getracht een afspraak met klaagster te maken voor het plaatsen van de definitieve brug.

Eind april 2018 heeft klaagster een gesprek met verweerder gehad waarin zij haar onvrede heeft geuit. Verweerder heeft klaagster toen een en ander uitgelegd en medegedeeld dat de aanbataling van € 4 000,- van de totaalrekening zou worden afgetrokken.

Verweerder is nadien nooit in de gelegenheid gesteld de definitieve brug met porseleinen elementen te plaatsen. Klaagster heeft er zelf voor gekozen de praktijk van verweerder te verlaten en heeft nog steeds een tijdelijke brug. Dat de tijdelijke brug los is gekomen en opnieuw vast moest worden gezet door een andere tandarts kan verweerder dan ook niet verweten worden. Verweerder is niet in de gelegenheid gesteld dit te verhelpen danwel andere klachten te herstellen.

3.5. Verweerder heeft aangegeven alles in een keer te hebben gedeclareerd omdat de facturatie via Infomedics gaat. Om die reden zijn ook de kosten voor de definitieve brug die nog niet is geplaatst hierbij inbegrepen. In april 2018 heeft verweerder klaagster aangeboden een gedeelte van de rekening terug te betalen. Tevens heeft verweerder klaagster aangeboden de kosten van de opvolgend tandarts voor het afmaken van de behandeling voor zijn rekening te nemen. Beide voorstellen heeft klaagster geweigerd.

3.6. Ten aanzien van de onjuiste informatie op de website merkt verweerder op dat de vermelde tijden op de website de openingstijden van de praktijk betreffen en geen betrekking hebben op de aanwezigheid van verweerder. Op de Nederlandstalige website van I staat niet vermeld dat het eerste consult gratis is. Dit staat alleen vermeld op de Engelstalige website die bedoeld is voor patiënten uit Groot- Brittannië. Klaagster was hier tijdens het eerste consult van op de hoogte. Verweerder betwist dat de gegeven informatie op de website en de communicatie beneden maats was. Sterker nog, zowel hij als zijn praktijkmanager hebben er alles aan gedaan om aan de wensen van klaagster te voldoen. Klaagster was zeer sensitief ten aanzien van het esthetische resultaat volgens verweerder.

3.7. De praktijk is altijd bereikbaar via het praktijknummer of het mobiele nummer van de praktijkmanager. Tijdens de afwezigheid van verweerder wordt de continuïteit van zorg gewaarborgd door de aanwezigheid van een algemeen tandarts in de praktijk. De in eerste instantie goede relatie tussen klaagster en verweerder is na het opnemen van contact over de nog openstaande factuur veranderd hetgeen verweerder betreurt.

3.8. Ten aanzien van het standpunt dat verweerder codes die niet conform de bij klaagster uitgevoerde verrichtingen heeft opgevoerd en onjuiste codes heeft gedeclareerd stelt verweerder dat klaagster voorafgaande aan de behandeling de begroting heeft ondertekend. Op de begroting zijn de multi-unit abutments gekoppeld aan de code J44 omdat hier geen aparte code voor bestaat. Dit is voorafgaande aan het ondertekenen van de begroting aan klaagster uitgelegd. Verweerder betwist derhalve dat er dubbel is gedeclareerd en stelt zich op het standpunt dat de nota van Infomedics overeenstemt met de begroting. Een te betalen voorschot bij een dergelijke behandeling is ook bij collega's niet ongebruikelijk.

4. De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

Geschillencommissie 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

4.1. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil zich toespitst tot de vraag of de door verweerder uitgevoerde behandeling in overeenstemming is met de binnen de beroepsgroep geldende norm alsmede of op de door verweerder geplaatste implantaten een vaste voorziening kan worden geplaatst zoals met klaagster bij aanvang van de behandeling is overeengekomen. Daarnaast staat ter beoordeling of de declaraties van verweerder voldoen aan de wettelijke norm.

4.2. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat op de arts-patiënt relatie de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing is. Deze Wet legt een zorgverlener de verplichting op bij de uitvoering van de behandelovereenkomst de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard. Voordat wordt overgegaan tot het uitvoeren van een behandeling dient de zorgverlener een adequaat behandelplan en daarbij horende begroting op te stellen en de patiënt hierover te informeren.

Een voor tandartsen geldende wettelijke norm is dat de begroting en de declaratie dienen te worden gespecificeerd conform de krachtens de Wet Marktordening gezondheidszorg (Wmg) door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) voorgeschreven prestatiebeschrijvingen en coderingen.

4.3. De commissie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. De aanwezigheid van onzorgvuldig handelen en/of nalaten is een vereiste voor aansprakelijkheid van verweerder. Van onzorgvuldigheid wordt gesproken indien niet volgens de regels der medische kunst is gehandeld en er een fout is gemaakt die een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot in dezelfde omstandigheden niet zou hebben gemaakt. De tekortkoming moet aan verweerder kunnen worden verweten en klager moet door deze tekortkoming schade zijn toegebracht.

4.4. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft naar aanleiding van de stukken en het verhandelde ter zitting op grond van artikel 11 lid 9 van het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg 2017 een deskundige benoemd.

Op 2 januari 2019 is door professor J, hoogleraar Orale Implantologie en Prothetische tandheelkunde bij het K advies uitgebracht. Klaagster en verweerder zijn in de gelegenheid gesteld schriftelijk op het advies te reageren. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het advies van de deskundige overgenomen en bij haar oordeel betrokken.

4.5. Vast staat dat verweerder met klaagster is overeengekomen een all on 8 behandeling uit te voeren teneinde een vaste brugconstructie op implantaten te kunnen vervaardigen. Verweerder heeft hiertoe 4 extra implantaten ter plaatse van de elementen 13,12, 22 en 23 geplaatst. De reeds aanwezige implantaten ter plaatse van de elementen 17,15, 25 en 27 zouden bij de behandeling als pijlers van de nieuwe constructie worden gebruikt nadat deze waren voorzien van een telescoopkapje.

4.6. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder tijdens de behandeling de aanwezige steggen heeft verwijderd door deze door te zagen en niet los te schroeven en daarbij de schouder van de implantaten 15 en 25 heeft afgeslepen waardoor deze onherstelbaar zijn beschadigd en niet meer als pijlerelementen voor de vaste brugconstructie kunnen dienen. Een brugconstructie op de overige nog aanwezige implantaten 17-13 en 27-23 biedt onvoldoende zekerheid voor een betrouwbare constructie.

Voor een stabiel fundament moeten de implantaten 15 en 25 worden vervangen door twee nieuwe implantaten. Het onherstelbaar beschadigen van de implantaten is een aan verweerder toe te rekenen tekortkoming in de behandelovereenkomst. De hieruit volgende kosten voor het vervangen van de beschadigde implantaten door twee nieuwe implantaten is een rechtstreeks gevolg van het onjuist handelen van verweerder.

4.7. De door verweerder uitgevoerde all on 8 behandeling voldoet niet aan de hieraan te stellen eisen.

Volgens de professionele standaard dient om een goed resultaat te kunnen bereiken in een complexe situatie zoals bij klaagster aan de orde behandeld te worden volgens het top down principe waarbij aan de hand van het gewenste eindresultaat wordt vastgesteld waar de implantaten moeten worden geplaatst. De plaats van de implantaten is bepalend voor de vormgeving en de hierop te vervaardigen brugconstructie. Vaak moet eerst een voorbehandeling met botopbouw plaatsvinden om voldoende lip- en wangvulling te verkrijgen. Indien dit niet wordt gedaan is het moeilijk een vaste constructie met een mooi esthetisch resultaat te vervaardigen. Door eerst de implantaten te plaatsen en daarna pas proefopstellingen te maken voor de vaste constructie heeft verweerder precies andersom gehandeld en niet voldaan aan de binnen de tandheelkundige implantologie geldende norm en richtlijn hetgeen hem moet worden verweten. Daarbij had verweerder zich, rekening houdend met het feit dat voor klaagster de esthetiek zeer belangrijk was, vooraf moeten realiseren dat hij gelet op het weinig aanwezige bot in het bovenfront zonder botopbouw uiteindelijk esthetisch in de problemen zou komen en niet het gewenste resultaat zou kunnen bereiken. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht dat hij hiervan op de hoogte is en vooraf onderzoek doet naar de haalbaarheid en de uitvoerbaarheid van de behandeling en de patiënt hierover informeert. Daargelaten dat verweerder niet in de gelegenheid is geweest een definitieve brug op de implantaten te plaatsen acht de Geschilleninstantie Mondzorg voldoende reden aanwezig voor het oordeel dat verweerder met het uitvoeren van zijn behandeling niet in staat is gebleken een goede passende vaste constructie op implantaten te vervaardigen en dit ook niet alsnog had kunnen bewerkstelligen. Daarbij is niet duidelijk of de 4 door verweerder geplaatste implantaten in het bovenfront herbruikbaar zijn en er zonder voorbehandeling met botopbouw alsnog een vaste verschroefbare brugconstructie naar wens van klaagster kan worden gerealiseerd. Daarbij zij opgemerkt dat de door verweerder geplaatste implantaten vrij schuin in de bovenkaak zijn geplaatst.

Tevens zij opgemerkt dat het uitvoeren van een brugconstructie op 8 implantaten en het vast cementeren van een brugconstructie op implantaten niet meer volgens de huidige standaard is. Een verschroefbare brugconstructie die bij problemen kan worden losgehaald is de huidige norm. Ook het uit de hand slijpen van telescoopkronen van een bestaande steg zoals bij klaagster gedaan is gelet op de vereiste precisie van een telescoop constructie niet uitvoerbaar. Gelet op het vorenstaande moet worden geconcludeerd dat verweerder bij de behandeling niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts-implantoloog mag worden verwacht en niet in staat is gebleken op de door hem geplaatste implantaten een vaste constructie te vervaardigen zoals bij de behandelovereenkomst was overeengekomen. De eerste twee klachtonderdelen zijn gegrond.

4.8. Door N is op 11 juli 2017, een factuur ad € 11 974,30 voor de behandeling in rekening gebracht welk bedrag door klaagster in termijnen zou worden voldaan. Op 28 maart 2018 heeft klaagster het totaalbedrag ad € 17 506,18 aan Infomedics betaald.

4.9. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder ten onrechte een bedrag ad € 9 443,73 op de factuur in rekening heeft gebracht. Verweerder heeft 4 x code a10 ten behoeve van verdoving gedeclareerd hetgeen niet is toegestaan binnen de implantologie. De codes J15, J16, J20 en J22 ten behoeve van materiaalkosten voor botopbouw zijn niet nader gespecificeerd en erg hoog. Materiaal en techniekkosten mogen slechts 1 op 1 worden doorberekend waarbij de helft van het gedeclareerde bedrag voldoende was geweest. Verweerder heeft ten onrechte de codes J23 en J25 in rekening gebracht omdat de behandeling een 1-fase behandeling betrof. Healing abutments kunnen derhalve niet bij een dergelijke behandeling gedeclareerd worden. Ten aanzien van de gedeclareerde codes J33 en J44 geldt eveneens dat verweerder de kosten voor het plaatsen van de tijdelijke voorziening niet heeft gespecificeerd en de helft van het

gedeclareerde bedrag ook voldoende was geweest. Dat verweerder klaagster nadien alsnog een factuur van 4 x code J44 heeft gestuurd acht de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook onterecht. De door verweerder gedeclareerde codes p43, p37 en p45 hadden niet mogen worden gedeclareerd aangezien het hier een gecementeerde noodvoorziening en geen uitneembare (nood)prothese. Vorenstaande geldt ook voor code J03 en g11 omdat er geen proefopstelling is uitgevoerd. Code J19 is 5 x ten onrechte toegepast omdat dit uitsluitend per implantaat mag worden toegepast. De codes J32 zijn ten onrechte gedeclareerd omdat verweerder niet aan heeft kunnen tonen wat hij verwijderd heeft en waarmee dit is vervangen. De kosten ten behoeve van de definitieve brug hadden niet gedeclareerd mogen worden omdat deze niet is geplaatst met als gevolg dat 6 x codes r24 nog niet gespecificeerd was en derhalve niet doorberekend konden worden. Verweerder heeft ten onrechte code C22 in rekening gebracht, klaagster heeft een blanco anamnese.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat verweerder bij het opstellen van zijn begroting en het declareren van de behandeling niet heeft gehandeld volgens de voor hem geldende wettelijke norm waarin is vastgelegd dat de tandarts voor zijn verrichtingen maximaal de tarieven en codes in rekening mag brengen die in de tarievenlijst zijn vermeld. Dat de verrichtingen behorende tot een multi-unit abutment niet zijn omschreven in de tarievenlijst van de NZa betekent niet dat de prestatiecodes niet op de verrichtingen van toepassing zijn. In een dergelijk geval dient de code die het meest overeenstemt met de verrichting te worden gekozen en in rekening te worden gebracht.

Verweerder heeft door het onjuist declareren gehandeld in strijd met de voor hem geldende wettelijke bepalingen en is tekortgeschoten in hetgeen van hem als redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. De klachtonderdelen dat verweerder een begroting en declaraties heeft opgesteld die niet overeengekomen met de door hem uitgevoerde verrichtingen en daarbij onjuiste codes heeft gedeclareerd is gegrond. De klacht dat verweerder klaagster ten onrechte 4 x J44 in rekening heeft gebracht is eveneens gegrond. Het feit dat verweerder klaagster geen specificatie voor het door haar betaalde voorschot ad € 4 000,- heeft gegeven is ongegrond. Het vragen van een voorschot op de overeengekomen behandeling is niet onredelijk. Klaagster was vooraf op de hoogte over wat er precies bij de behandeling zou worden uitgevoerd en heeft hiermee ingestemd door het ondertekenen van de begroting. Verweerder had dit bedrag echter dienen te verrekenen met zijn uiteindelijke factuur.

4.10. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft niet vast kunnen stellen dat door verweerder danwel zijn praktijkmanager verkeerde informatie is gegeven danwel dat de communicatie beneden de maat is geweest. Wel merkt de Commissie op dat het vreemd is dat verweerder een Nederlandstalige en een Engelstalige website hanteert waarop kennelijk verschillende informatie staat vermeld en hierbij uitgaat van het feit dat een Nederlandstalig persoon geen kennis neemt van hetgeen op de Engelstalige website staat vermeld. Het gaat de Geschilleninstantie Mondzorg te ver om te concluderen dat klaagster er vanuit had mogen gaan dat het eerste consult gratis is.

4.11. Met betrekking tot de schadevergoeding heeft het volgende te gelden. Zoals hiervoor overwogen is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerder met de uitvoering van de behandeling ver onder de norm is gebleven van hetgeen van hem als redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. Verweerder heeft niet aan zijn verplichting op grond van de met klaagster overeengekomen behandelovereenkomst voldaan en is niet in staat gebleken een goed functionerende voorziening op implantaten te vervaardigen waardoor de gehele behandeling opnieuw zal moeten worden uitgevoerd. Verweerder dient het gehele door klaagster betaalde bedrag voor de behandeling ad € 17 506,81 terug te betalen alsmede de kosten voor het opnieuw vastzetten van de brugconstructie ad € 336,80.

De Geschilleninstantie acht het aannemelijk dat de kosten voor de herbehandeling hoger uit zullen vallen dan hetgeen door klaagster aan verweerder is betaald en door de deskundige globaal is begroot. Niet duidelijk is immers of de door verweerder geplaatste implantaten herbruikbaar zijn en of uiteindelijk niet alle zes implantaten moeten worden verwijderd en worden vervangen door nieuwe implantaten naast de nog te ondergaan voorbehandeling van botopbouw. Alles overziend, mede gelet op hetgeen klaagster nog moet ondergaan, acht de Geschilleninstantie het dan ook rechtvaardig dat verweerder aan klaagster een extra bedrag ad € 7 156,39 vergoedt ten behoeve van de herbehandeling. Het totaal door verweerder aan klaagster te vergoeden bedrag komt hiermee op € 25 000,-.

Ter zitting heeft verweerder toegezegd te betalen datgene wat hij aan klagster zal moeten voldoen. De Geschilleninstantie Mondzorg gaat ervan uit dat verweerder zijn toezegging zal nakomen.

5. Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil ten aanzien van de eerste vier klachtonderdelen gegrond is;
- de klacht dat verweerder onjuiste informatie heeft gegeven en de communicatie ondermaats is ongegrond is;
- aan klagster een schadevergoeding ten bedrage van € 25 000,- wordt toegewezen te vermeerderen met het door haar betaalde griffiegeld ad € 75,-;
- verweerder dit bedrag binnen 10 dagen na verzending van deze uitspraak aan klagster zal doen toekomen;
- er een wettelijke rente van 2% zal gelden bovenop het aan klagster toegekende bedrag vanaf de eerste dag dat verweerder in gebreke is gebleven aan zijn betalingsplicht te voldoen. In dit geval indien klagster op de 11^e dag na verzending van deze uitspraak het haar toekomende bedrag nog niet van verweerder heeft ontvangen.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 12 oktober 2018