

UITSpraak

SGIM 2018-040

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 de heer A, wonende te C, hierna te noemen 'klager' tegen zorgaanbieder de heer B, tandarts te C, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft op 11 september 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 12 september 2018 ontvangen. Klager heeft de klacht aangevuld middels een brief met bijlagen van 13 september 2018.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13 september 2018 ontvangen.
3. Verweerder is per brief d.d. 12 september 2018 in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend door klager en is per brief d.d. 13 september in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen reactie en/of verweerschrift van verweerder ontvangen binnen de genoemde termijn. Op 12 oktober 2018 heeft de Geschilleninstantie Mondzorg verweerder er per e-mail op gewezen dat de termijn verstreken is en verzocht om per ommegaande aan te geven of hij gebruik wenst te maken van een verlenging van de termijn van vier weken. Ook op dit bericht heeft de Geschilleninstantie Mondzorg geen reactie ontvangen. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 7 november 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 december 2018.
5. De hoorzitting heeft op 14 december 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder niet op de juiste wijze kronen heeft geplaatst bij klager, waardoor klager aan het bestaande gebit schade heeft geleden doordat er stukken tand zijn afgebroken/afgeschaafd. Ook de kronen zelf zijn gedeeltelijk afgebroken. Bij de

elementen 16/46 en 36/26 is er geen sprake van occlusaal contact en bij de elementen 35/25 slechts licht occlusaal contact.

Klager verwijt verweerder tevens dat hij de gouden tanden van klager ten onrechte in eerste instantie niet aan klager heeft teruggegeven, terwijl klager daar uitdrukkelijk om had verzocht. Na herhaalde verzoeken daartoe heeft klager de gouden kronen uiteindelijk wel teruggekregen.

Voorts verwijt klager verweerder het – ten dele – onterecht in rekening brengen van kosten voor diverse behandelingen, alsmede het niet op schrift verstrekken van een behandelplan en begroting.

Klager voert aan dat er na het plaatsen van drie kronen op de onderkiezen aan de rechterzijde reeds bij de eerste kauwbeweging van de bovenliggende kroon een stuk is afgebroken. Klager heeft dat bij verweerder gemeld toen hij nog onder behandeling was van verweerder maar verweerder heeft daar volgens klager niet op gereageerd.

Ook aan de linkerkant van het gebit van klager heeft verweerder drie nieuwe kronen geplaatst. Twee van die drie kronen hebben de erboven gelegen elementen (24, 25 en 26) van een bestaande brug weggesleten.

Klager heeft contact opgenomen met het Tandheelkundig InformatiePunt (TIP). TIP heeft geadviseerd een second opinion uit te laten voeren in verband met de ten dele afgebroken kroon. Klager heeft die second opinion uit laten voeren bij E. Daar werd geconcludeerd dat niet enkel van element 14, maar ook van de nieuw geplaatste elementen 43 en 44 porselein was afgechipt. Dat duidt erop dat de drie elementen elkaar in de weg zaten. Daarnaast werd door E vastgesteld dat de elementen 16/46 en 2/26 geen occlusaal contact hadden en elementen 35/25 slechts licht occlusaal contact.

Klager heeft verweerder hierop gewezen waarna verweerder klager heeft geadviseerd af te wachten. Dat afwachten heeft geresulteerd in slijtage aan de elementen aan de linkerkant, aldus klager.

Ter zitting heeft klager in aanvulling hierop verklaard dat hij, nadat hij had geklaagd over het afbreken van een stuk tand, in de veronderstelling was dat verweerder dat zou repareren. Toen klager voor de voorlaatste keer bij verweerder kwam, gaf verweerder aan dat het de laatste behandeling was. Klager was daar zo verbaasd over dat hij daar niet direct wat over heeft gezegd. Later heeft klager daar nog wel contact met verweerder over opgenomen. Tevens heeft klager contact gehad met TIP, onder andere ook over de nota's van verweerder. TIP heeft aangegeven dat verweerder teveel in rekening heeft gebracht aan klager en dat verweerder codes in rekening heeft gebracht (zoals materiaalkosten) die hij niet in rekening had mogen brengen.

Klager heeft (nog) geen herstelwerkzaamheden uit laten voeren. De beschadigde elementen zijn onderdeel van een vierdelige brug zodat reparatie hoge kosten met zich meebrengt. De nieuwe tandarts van klager heeft aangegeven dat door de slijtage het gebit nu nagenoeg passend is, en dat met reparatie gewacht kan worden zolang klager geen last/pijn ondervindt. E heeft geen uitspraken gedaan over een reconstructie en de daarmee gepaard gaande kosten.

Ter zitting heeft klager een mal getoond van zijn gebit toen dat nog heel was. Een tandarts-lid van de Geschilleninstantie heeft ter zitting in de mond van klager gekeken en geconstateerd dat er thans inderdaad tanden zijn afgebroken/afgechipt.

Klager heeft verweerder niet meer gesproken, ondanks het feit dat klager herhaalde malen contact heeft gezocht met verweerder. Klager heeft daarbij ook nog een cliënt van klager doorverwezen naar verweerder. Ook jegens die cliënt heeft verweerder niet juist gehandeld, meent klager, zodat verweerder daarop eveneens aangesproken moet worden.

Ten aanzien van de gouden tanden van klager heeft klager ter zitting aangegeven dat verweerder de gouden tanden in een bak bestemd voor Afrika had gedaan, terwijl klager had verzocht de gouden tanden aan klager te retourneren. Uiteindelijk heeft klager, na verweerder daar herhaalde malen op aangesproken te hebben, de gouden tanden wel retour gekregen.

Klager vordert de helft van de door hem betaalde kosten aan verweerder terug, te weten € 3.493,-. Ter zitting heeft klager verklaard dat TIP heeft aangegeven dat verweerder bedragen in rekening heeft gebracht die hij niet in rekening had mogen brengen, en dat klager die bedragen dus terugvordert. Die bedragen tellen niet op tot het door klager gevorderde bedrag. Klager vraagt ook een vergoeding voor het feit dat verweerder hem overvraagd heeft (klager bedoelt daarmee dat verweerder voor de verrichte werkzaamheden ook in algemene zin een te hoog bedrag heeft gerekend). Daar komt voor klager bij dat de kosten voor herstel (een nieuwe brug) hoog zijn. Ter zitting heeft klager aangegeven van E ook een rekening te hebben ontvangen voor de uitgevoerde werkzaamheden. Het betrof een bedrag van zo'n 167,-.

Het verweer

Verweerder is twee maal verzocht een verweer in te dienen. Verweerder heeft daar geen gehoor aangegeven en dus geen verweer ingediend. Ter zitting is verweerder niet verschenen, zodat verweerder ook ter zitting geen verweer heeft gevoerd. De Geschilleninstantie Mondzorg is dan ook genoodzaakt om een oordeel te geven op basis van de informatie die zij tot haar beschikking heeft.

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 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 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 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt ten eerste dat het op geen enkele wijze reageren op de klachten zoals klager die aan de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar heeft gemaakt niet past bij hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. Van een tandarts mag verwacht worden dat hij zich transparant en toetsbaar opstelt. Dat heeft verweerder in casu niet gedaan, hetgeen de Geschilleninstantie Mondzorg verweerder aanrekent.

Op basis van de foto's, de mal en de actuele mondtoestand van klager zoals die door de Geschilleninstantie Mondzorg ter zitting zijn waargenomen, concludeert de Geschilleninstantie dat er bij klager sprake is van afgebroken/afgechipte elementen. De Geschilleninstantie Mondzorg acht het aannemelijk op basis van de beschikbare informatie en hetgeen door klager is verklaard dat die schade is ontstaan door onjuiste occlusie en articulatie tussen het tweede en derde kwadrant als gevolg van de door verweerder uitgevoerde behandeling. Nu verweerder heeft nagelaten enig verweer te voeren in onderhavige procedure gaat de Geschilleninstantie uit van de juistheid van het door klager verklaarde, nu de Geschilleninstantie ook geen aanwijzingen heeft om aan te nemen dat het door klager verklaarde onjuist is.

Datzelfde geldt voor de klacht van klager over het niet (tijdig) teruggeven van de gouden tanden van klager. Hoewel verweerder, zo begrijpt de Geschilleninstantie Mondzorg, de gouden tanden uiteindelijk aan klager heeft geretourneerd, heeft klager daar herhaalde malen om moeten verzoeken en heeft verweerder de gouden tanden van klager in eerste instantie in een bak bestemd voor Afrika gedaan, ondanks klagers verzoek de tanden aan hem te retourneren. Ook van deze stellingen van klager gaat de Geschilleninstantie Mondzorg, bij gebrek aan enige betwisting, uit.

Deze klachten van klager acht de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook gegrond. De Geschilleninstantie Mondzorg kan zich bovendien vinden in de stelling van klager dat door verweerder teveel in rekening is gebracht en dat codes (voor prestaties) in rekening zijn gebracht die niet in rekening hadden mogen worden gebracht gelet op hetgeen door verweerder, voor zover de Geschilleninstantie Mondzorg bekend is, is uitgevoerd. Ten aanzien van de klacht van klager dat aan hem door verweerder geen behandelplan, inclusief begroting, is verstrekt, geldt dat de Geschilleninstantie, bij gebreke van enig verweer van verweerder, ook van die stelling van klager uitgaat. Aan klager had, gelet op het feit dat de kosten van de totale behandeling de € 250,- overstijgen, een offerte verstrekt moeten worden, ingevolge de Regeling Mondzorg van de F. De Geschilleninstantie Mondzorg begrijpt dat verweerder klager op voorhand in kennis heeft gesteld van de kosten die gemoeid gaan met de behandeling, te weten € 6.500,-. Klager heeft gesteld, hetgeen niet betwist is, dat hij dit bedrag per sms van verweerder heeft vernomen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft van een dergelijk sms-bericht geen kennis genomen, doch acht het niet aannemelijk dat de informatie vermeld in het sms-bericht alle informatie behelst die noodzakelijk is op grond van de regelgeving van de F. Onder andere dient de offerte inzichtelijk te maken welke prestaties de zorgaanbieder gaat uitvoeren voor de betreffende behandeling, alsmede het tarief per uit te voeren prestatie dat de zorgaanbieder in rekening brengt. Daarnaast dient de offerte de materiaal- en/of techniekkosten en laboratoriumkosten per prestatie afzonderlijk inzichtelijk te maken. Zoals gezegd acht de Geschilleninstantie Mondzorg het niet aannemelijk dat al deze informatie is opgenomen in het sms-bericht, waarvan klager bovendien heeft verklaard dat daarin het bedrag van € 6.500,- was opgenomen en hij dat bericht pas na enkele verzoeken heeft

ontvangen. Zelfs al zou het sms-bericht alle noodzakelijke informatie hebben bevat, dan nog had verweerder die prijsopgave uit eigen beweging moeten doen, en in ieder geval na het eerste verzoek van klager daartoe. Ook deze klacht van klager acht de Geschilleninstantie Mondzorg aldus gegrond.

Ten aanzien van de klacht van klager over de wijze waarop verweerder een ander, te weten een cliënt van klager, heeft behandeld, geldt dat klager niet bevoegd is daarover te klagen. Hij behoort niet tot de kring van klachtgerechtigden ingevolge de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en artikel 8 lid 2 van het Reglement, ten aanzien van die behandeling. Deze klacht zal de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook niet-ontvankelijk verklaren, ingevolge artikel 9 sub b van het Reglement.

Klager heeft een bedrag aan schadevergoeding gevorderd ter hoogte van € 3.493,-, zijnde de helft van het door klager betaalde bedrag. Zoals hiervoor reeds overwogen meent de Geschilleninstantie Mondzorg dat door verweerder ten onrechte bedragen bij klager in rekening zijn gebracht. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook aanleiding om verweerder te veroordelen tot terugbetaling van die onterecht in rekening gebrachte bedragen. Het betreft de volgende codes met bijbehorende bedragen, uitgesplitst per nota.

Nota 9 juni 2016: geen onjuiste declaraties

Nota 18 augustus 2016: de codes die als onjuist zijn aangemerkt behoren niet in combinatie met de andere gedeclareerde codes gedeclareerd te worden.

- | | |
|---|---------|
| - 1x code E52, moeilijke wortelkanaalbehandeling | € 26,42 |
| - 1x code E51, verwijderen van kroon of brug | € 31,71 |
| - 1x code E54, verwijderen van wortelkanaalvulmateriaal | € 26,42 |

Nota 27 oktober 2016: De code R29 mag niet in rekening gebracht worden omdat binnen twee maanden definitieve kronen zijn geplaatst. De gemaakte kosten zijn inbegrepen in de prestatie kroon plaatsen. De code G10 acht de Geschilleninstantie Mondzorg onjuist gedeclareerd, omdat die een week later nogmaals is gedeclareerd.

- | | |
|---|----------|
| - 3x code R29, roestvrijstalen kroon, kunstharvoorvoorziening | € 158,55 |
| - 1x code G10, niet-standaard beetregistratie | € 79,27 |

Nota 10 november 2016: geen onjuiste declaraties

Nota 8 december 2016: De techniek- en materiaalkosten zijn verdisconteerd in andere bedragen. Het maken van een studiemodel terwijl de kronen geplaatst worden acht de Geschilleninstantie Mondzorg niet aannemelijk. Datzelfde geldt voor een niet-standaard beetregistratie.

- | | |
|---|----------|
| - 4x techniek en materiaalkosten | € 220,00 |
| - 1x code C29, studiemodellen t.b.v. behandelplan | € 26,42 |
| - 1x code G10, niet standaard beetregistratie | € 79,29 |

Nota 31 december 2016: gehele nota is onjuist. Er heeft na deze behandeling geen implantatie meer plaatsgevonden zodat niet in te zien valt waarom een proefopstelling en techniek- en materiaalkosten gedeclareerd moeten worden. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg onduidelijk welke werkzaamheden verweerder hier nog heeft uitgevoerd, en acht het in ieder geval onaannemelijk dat de gedeclareerde werkzaamheden zijn uitgevoerd.

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| - 1x code J03, proefopstelling | € 121,43 |
| - 1x techniek- en materiaalkosten | € 257,50 |

Het totaalbedrag dat de Geschilleninstantie Mondzorg als onjuist gedeclareerd heeft aangemerkt komt daarmee op € 1.027,01.

Daarnaast ziet de Geschilleninstantie Mondzorg aanleiding om klager te compenseren voor de door hem geleden schade. Klager heeft een nota betaald aan E voor de door E uitgevoerde second opinion. Ter zitting heeft klager verklaard dat hij dacht dat de nota zo'n € 167,- euro bedroeg. Na de zitting heeft klager nadere informatie ingediend over de hoogte van deze nota en ook nog andere informatie over gemaakte kosten verstrekt. Deze informatie is niet tijdig ingediend en neemt de Geschilleninstantie Mondzorg niet mee in haar beoordeling.

De Geschilleninstantie Mondzorg acht het aannemelijk dat de nota van E in ieder geval zo'n € 160,- bedroeg en veroordeelt verweerder aldus tot betaling van een bedrag van € 160,- aan klager. Voorts is klager genoodzaakt geweest nieuwe knarsplaten te laten maken gelet op de slijtage aan zijn gebit veroorzaakt door de te hoge kronen. De kosten voor een nieuwe knarsplaat bedragen € 60,-. Daarbij komen techniekkosten die door de Geschilleninstantie Mondzorg gemiddeld worden vastgesteld op € 80,-. Deze kosten dient verweerder eveneens aan klager te vergoeden.

Gelet op het feit dat klager schade heeft geleden aan zijn gebit, meer specifiek de brug linksboven, door het handelen van verweerder, ziet de Geschilleninstantie Mondzorg tevens aanleiding om aan klager een bedrag toe te kennen voor de kosten die klager voor herstel van die schade zou moeten maken. De kosten voor een nieuwe driedelige brug linksboven worden door de Geschilleninstantie Mondzorg globaal geschat op € 2000,-. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder dan ook eveneens tot betaling van dat bedrag aan klager.

Daarbij komt dan nog dat klager kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan verweerder.

Het totaal door verweerder aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 3.402,01.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- De klacht van klager over de behandeling door verweerder van een cliënt van klager niet-ontvankelijk is;
- De overige klachten van klager gegrond zijn;
- Aan klager een schadevergoeding ten bedrage van € 3.402,01 wordt toegewezen, door verweerder te betalen binnen veertien dagen na de dagtekening van deze uitspraak, bij gebreke waarvan verweerder voorts de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd is vanaf de vijftiende dag na de dagtekening van deze uitspraak tot aan de dag der algehele voldoening.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 14 december 2018