

## UITSpraak

SGIM 2023-57

### 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 B, hierna te noemen 'klager', tegen de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: de heer E). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 29-11-2023 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 (eveneens) op 29-11-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 28-11-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 01-02-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 maart 2024.
5. De hoorzitting heeft op 29 maart 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerder en zijn gemachtigde hebben schriftelijk te kennen gegeven niet ter zitting aanwezig te kunnen zijn.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager dat verweerder onjuist en niet conform zijn begroting heeft gefactureerd.

Klager heeft verweerder een begroting gevraagd voor het plaatsen van een implantaat en een kroon. Op 18 november 2022 heeft klager een begroting van verweerder ontvangen voor een bedrag van € 1.434,87. Klager was akkoord met dit bedrag en verweerder heeft een implantaat en vervolgens een kroon op element 25 geplaatst. Op 16 juni 2023 ontving klager een aanvullende factuur voor de kroon van € 236,36 en techniekkosten van € 438,-. Die bedragen waren niet in de begroting opgenomen. Klager heeft navraag gedaan bij verweerder die hem vertelde dat in 2023 de techniekkosten hoger waren dan in 2022 en het plaatsen van de kroon op het implantaat niet in de

begroting was opgenomen. Het kroongedeelte en het implantaatgedeelte zouden los staan van elkaar en apart worden gefactureerd. Dit was klager nooit verteld. Over het kroongedeelte heeft klager nimmer een begroting ontvangen. Klager ging ervan uit dat de begroting zowel het plaatsen van een implantaat als het plaatsen van een kroon inhield; met het plaatsen van het implantaat is de behandeling immers nog niet afgerond.

In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerder als oplossing aangedragen de kroon te verwijderen, een begroting daarvoor te verstrekken en de kroon vervolgens weer terug te plaatsen. Uiteraard is klager niet op dat voorstel ingegaan.

Klager verlangt een vergoeding van € 674,36 (€ 236,36 + € 438,-) van verweerder voor de kosten die hem buiten de begroting in rekening zijn gebracht.

### **Het verweer**

Verweerder erkent dat hij klager geen begroting heeft verstrekt voor de kosten ten aanzien van het plaatsen van de kroon. De begroting van 18 november 2022 omvatte slechts de kosten voor het plaatsen van een implantaat. Klager is met die begroting akkoord gegaan zodat een overeenkomst tot stand is gekomen voor het plaatsen van een implantaat. Het plaatsen van een kroon is geen onderdeel van die overeenkomst zodat klager niet mocht verwachten dat eveneens een kroon zou worden geplaatst.

Na een succesvolle plaatsing van een implantaat dient minimaal drie maanden gewacht te worden. Indien geen problemen optreden kan vervolgens een kroon worden geplaatst. Na drie maanden is de kroon bij klager naar tevredenheid geplaatst. Sommige patiënten kiezen ervoor de kroon later, bijvoorbeeld pas na een jaar, te laten plaatsen. Omdat de kosten met name van de techniek aan verandering onderhevig zijn en er een aanzienlijke periode zit tussen het plaatsen van het implantaat en het plaatsen van de kroon verstrekt verweerder pas een begroting voor het maken van de kroon nadat het implantaat goed is ingeheeld. In het geval van klager heeft verweerder dat bij vergissing verzuimd. Dit maakt echter niet dat klager van verweerder mag verwachten dat een kroon kosteloos wordt geplaatst. Het plaatsen van een kroon kost nu eenmaal geld en voor de geleverde dienst dient betaald te worden.

### **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 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 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 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij de wijze van begroten en factureren heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager heeft verweerder in november 2022 gevraagd om een begroting voor een implantaat en kroon. Verweerder heeft klager op 22 november 2022 een begroting verstrekt van € 1.434,87 met welk bedrag klager zich akkoord heeft verklaard. In juni 2023 ontving klager een aanvullende rekening van in totaal € 674,36 van verweerder. Verweerder heeft erkend dat klager voor dat bedrag geen begroting heeft ontvangen. Ter toelichting heeft verweerder naar voren gebracht dat de kosten van een implantaat en kroon door hem worden gesplitst. Om die reden heeft klager in november 2022 slechts een begroting ontvangen voor de kosten van het plaatsen van het implantaat. Een begroting voor de kosten van het vervaardigen van een kroon worden door verweerder pas na het inhelen van het implantaat verstrekt. In het geval van klager heeft verweerder per abuis geen begroting verstrekt.

Verweerder heeft niet weersproken dat hij klager niet over deze wijze van factureren heeft voorgelicht. Daarbij acht de Geschilleninstantie deze wijze van factureren uiterst bedenkelijk: indien door een patiënt om een begroting voor een (implantaat en) een kroon wordt gevraagd mag een patiënt verwachten dat de begroting die hij ontvangt op de gehele behandeling ziet en niet slechts op het plaatsen van een implantaat. Wat hier ook van zij: verweerder heeft klager niet goed geïnformeerd over de hoogte van de tweede factuur of voorgelicht over het verdelen van de werkzaamheden en facturen ten aanzien van het implantaat en de kroon in twee fasen. Daarmee is sprake van een gebrekkig informed consent. Het is immers de taak van verweerder als zorgverlener de behandeling en alle daarmee samenhangende kosten vast te leggen en in een begroting met toelichting op te nemen. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit was verweerder gehouden klager een (afzonderlijke) begroting te overhandigen voor de kosten van het vervaardigen en plaatsen van de kroon nu die kosten hoger zouden zijn dan € 250,--.

Verweerder is dan ook tekort geschoten in zijn zorgplicht ten opzichte van klager.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klager onvolledig te informeren over de kosten betreffende de werkzaamheden ten aanzien van het implantaat en de kroon en hem geen schriftelijke begroting te verstrekken voor de werkzaamheden ten aanzien van de kroon. Klager heeft verzocht om een vergoeding van € 236,36 + € 438,- van verweerder ten aanzien van de aanvullende factuur die hij in juni 2023 heeft ontvangen. De Geschilleninstantie zal bepalen dat verweerder dat bedrag (€ 674,36 ) aan klager dient te restitueren.

Omdat de klacht van klager gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 749,36 aan klager verschuldigd.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 674,36 aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 29 maart 2024

Met verzenddatum, 24 april 2024