

UITSPRAAK

SGIM 2024-28

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 C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief van 28 mei 2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat hij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11 juni 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 6 juli 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 september 2024.
5. De hoorzitting heeft op 18 oktober 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klager was ter zitting aanwezig. Verweerder was, na afmelding, niet op de zitting aanwezig.

De klacht

Klager verwijt verweerder, zakelijk weergegeven, dat de nota die hij heeft ontvangen naar aanleiding van een behandeling op 13 april 2023 onjuist is. Tevens verwijt klager verweerder dat er op zijn klacht over de nota niet is gereageerd, ook niet toen de klacht door hem bij de [beroepsorganisatie] is ingediend.

Klager vordert een materiele schadevergoeding van € 602,09 (de onzorgvuldige nota), een immateriële schadevergoeding van € 2.000,00 vanwege het niet reageren op de klacht en teruggave van de door hem betaalde griffiekosten van € 75,00.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift van 6 juli 2024, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Op 9 januari 2024 is schriftelijk gereageerd op de klacht van klager, waarin excuses is aangeboden voor de vertraging die het proces heeft opgelopen en het onnodig lang moeten wachten door klager op een reactie. Vanwege het ongemak is de gehele nota gecrediteerd, in welk kader ook contact is opgenomen met de verzekeringsmaatschappij om een eventueel door hem betaalde vergoeding te verrekenen.

Inhoudelijk is verweerder het niet eens met de klachten van klager, en aan klager is geadviseerd het behandelplan met zijn huidige tandarts door te nemen en tot een goed plan van aanpak te komen.

Met de reactie van 9 januari 2024 acht verweerder het geschil opgelost. Er wordt dan ook geen noodzaak tot een hoorzitting gezien en de kwestie wordt door verweerder beschouwd als afgehandeld.

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 klager voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde

inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken, zoals deze aan de tandarts ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

Ter zitting is door klager – in aanvulling op hetgeen hij in zijn schriftelijke klacht naar voren heeft gebracht – aangegeven dat hij de brief van 9 januari 2024, die door verweerder is overgelegd in deze procedure, nooit heeft ontvangen en daar ook niet van op de hoogte was. De nota waar het om gaat is in zijn geheel door zijn zorgverzekeraar betaald. Door klager is enkele weken geleden nog geïnformeerd bij de zorgverzekeraar of de nota bij hen gecrediteerd is. Dit was niet het geval. Ten aanzien van de nota, heeft klager toegelicht dat het voornaamste bezwaar is dat hij enkel voor het vastzetten van een losgekomen brug bij verweerder kwam, en dat er zonder dat daarom door hem gevraagd werd een behandelplan is opgesteld, en daar kosten voor in rekening werden gebracht. De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit de klacht, het verweer en hetgeen door klager ter zitting – onweersproken – is toegelicht, van oordeel dat de klachtenbehandeling en de communicatie door verweerder onzorgvuldig hebben plaatsgevonden. Daarnaast heeft de Geschilleninstantie met stijgende verbazing kennisgenomen van de nota. De techniekkosten hadden niet in rekening mogen worden gebracht, alsook de kosten voor het opstellen van het behandelplan. Dat was op dat moment niet de hulpvraag van klager. Indien verweerder van mening was dat het aangewezen was op dat moment ook een behandelplan op te stellen, had hij dit met klager moeten bespreken, waarbij dan ook aan de orde had moeten komen dat daarvoor kosten in rekening zouden worden gebracht.

Dit betekent dat de klacht van klager in alle onderdelen gegrond wordt verklaard. De Geschilleninstantie acht het aangewezen dat de factuur van € 602,09 door verweerder, zoals ook door hem is toegezegd, wordt gecrediteerd. Nu dat, voor zover de Geschilleninstantie dit ten tijde van deze uitspraak kon vaststellen, nog niet is gebeurd, wordt verweerder veroordeeld de nota bij de zorgverzekeraar alsnog te crediteren.

De vordering van klager die ziet op een immateriële schadevergoeding wordt afgewezen. Voor toekenning hiervan bestaat in dit geval geen wettelijke grondslag.

Nu de klacht in alle onderdelen gegrond is, acht de Geschilleninstantie het op zijn plaats dat verweerder het door klager betaalde griffierecht aan hem vergoedt.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager in alle onderdelen gegrond;
- veroordeelt verweerder tot het crediteren van de volledige nota van € 602,09 bij de zorgverzekeraar van klager;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 18 oktober 2024

Met verzenddatum, 14 november 2024