

UITSPRAAK

SGIM 2024- 32

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 e-mail van 03-06-2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij 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 03-06-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 25-07-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10-10-2024.
5. De hoorzitting heeft op 15 november 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klager was ter zitting aanwezig, vergezeld van diens advocaat E. Namens verweerder waren ter zitting aanwezig tandarts mevrouw F en managing partner de heer G, vergezeld door hun gemachtigde mr. H.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klager ter zitting is toegelicht, volgt dat klager in de kern weergegeven verweerder navolgende verwijt.

Klager is sinds 2018 naar volle tevredenheid patiënt bij verweerder. Op 3 oktober 2023 werd aan klager medegedeeld dat hij bij een volgende afspraak verplicht werd om nieuwe röntgenfoto's te laten maken. Indien klager hier niet mee instemde dan zou de afspraak worden geannuleerd. In een later telefoongesprek werd bericht dat het niet willen laten maken van de röntgenfoto's grond is voor opzeggen van de behandlungsrelatie.

Alhoewel klager op 5 december 2023 een herinnering kreeg voor zijn afspraak in februari 2024, ontving hij op 5 februari 2024 een email met daarin de bevestiging van zijn uitschrijving bij de praktijk. Tevens vernam klager via zijn gemachtigde dat zijn kinderen eveneens zijn uitgeschreven.

Klager heeft ter zitting gesteld dat hij nimmer goede uitleg kreeg over de noodzaak om röntgenfoto's te maken.

Klager stelt dat de grondslag voor eenzijdige opzegging van de behandelingsrelatie ontbreekt en verlangt een oplossing evenals een schadevergoeding à € 2.375 ter vergoeding van de door hem gemaakte kosten van rechtsbijstand en het betaalde griffiegeld.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Bij aanvang van de behandelingsrelatie in 2018 ontving verweerder een door de vorige tandartspraktijk gemaakte OPT van 17 oktober 2017 en ongedateerde röntgenfoto's. Hierna zijn geen röntgenfoto's meer gemaakt.

In de laatste drie jaar is door verweerder tijdens visuele controles vastgesteld dat de situatie van klagers gebit is verslechterd. Om de exacte status te kunnen vaststellen heeft verweerder diverse malen, waaronder op 4 januari 2022, 29 april 2022, 6 en 27 september 2022, 24 januari 2023, 30 mei 2023, 6 juni 2023 en 3 oktober 2023, aangegeven dat nieuwe röntgenfoto's noodzakelijk zijn, wat de reden van de noodzaak is en wat de risico's zijn als de röntgenfoto's niet worden gemaakt. Daarbij is steeds aangegeven dat het stralingsgevaar minimaal is. Bij het laatste bezoek is geconstateerd dat er bij klager sprake is van gegeneraliseerd adulte parodontitis, recessies en slijtage in de molarenstreken en glazuurafwijkingen in sommige elementen die carieuze laesies kunnen zijn. Aan klager werd wederom aangegeven dat zonder actuele röntgenfoto's geen goede diagnose gesteld kan worden en daardoor geen passende behandeling kan worden bepaald en uitgevoerd. Omdat klager niet mee wilde werken is door verweerder een afspraak geannuleerd en is een conflict ontstaan.

Verweerder ontkent nadrukkelijk de behandelingsrelatie eenzijdig te hebben beëindigd. Verweerder stelt door klager te zijn gebeld met het verzoek om een bevestiging van zijn uitschrijving. Hieruit heeft verweerder mogen begrijpen dat klager uitgeschreven wenste te worden en is aan klager een bevestiging hiervan verstuurd.

Omdat klager blijft weigeren röntgenfoto's te laten maken en verweerder geen tandheelkundige diagnose kan stellen en het behandelen zonder diagnose schade kan geven, meent verweerder dat sprake is van gewichtige redenen die handhaving van de uitschrijving rechtvaardigen.

Verweerder verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

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

Uit de door partijen overgelegde documenten en na het horen van partijen heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen dat verweerder de behandelingsrelatie eenzijdig heeft opgezegd. De klacht wordt derhalve afgewezen.

De Geschilleninstantie is overigens van mening dat er voldoende grond was voor verweerder om de behandelingsrelatie te beëindigen. Anders dan door klagers gemachtigde wordt gesteld, vormt het feit dat een patiënt bij voortduring niet wil meewerken aan het behandelvoorstel wel een zwaarwegende reden voor eenzijdige opzegging van de behandelingsrelatie.

Uit notities in het tandheelkundig dossier is het de Geschilleninstantie gebleken dat verweerder tijdens diverse consulten met klager de noodzaak tot het maken van nieuwe röntgenfoto's besprak en dat klager telkenmale toestemming weigerde. Door het bij voortduring weigeren van röntgenologisch onderzoek heeft klager het verweerder onmogelijk gemaakt verantwoorde zorg te bieden, hetgeen voor verweerder een dringende reden tot beëindiging zou hebben gegeven, zoals bedoeld onder hoofdstuk 5.1 KNMT – handleiding Niet-aangaan of beëindigen behandelingsovereenkomst 2023.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Bunnik, 15 november 2024

Met verzenddatum, 18 december 2024