

UITSpraak

SGIM 2024-41

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 drs. C, tandarts 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 email van 24-07-2024 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 op 25-07-2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25-07-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 28-08-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 november 2024.
5. De hoorzitting heeft op 29 november 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerder werd daarbij vergezeld door zijn echtgenote.

De klacht

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

Klager heeft al 50 jaar voor de boven-en onderkaak vaste constructies van kronen op wortels en implantaten. In de loop van deze 50 jaar zijn de constructies een aantal keer vervangen. In 2022 en 2023 was klager weer aan een revisie van zijn gebit toe. Verweerder heeft klager op 27 oktober 2022 een begroting toegestuurd van € 7.809,36. Het totaalbedrag van alle facturen tezamen bleek in december 2023 echter aanzienlijk hoger dan de begroting. Klager was, na een aanpassing, tevreden over het resultaat van de behandelingen, maar over de kosten zijn partijen het niet eens geworden. Zo zijn kosten voor een klikgebit opgenomen hoewel klager helemaal geen klikgebit heeft; hij heeft vaste voorzieningen. Voorts is een bedrag van € 698,19 in rekening gebracht ten aanzien van: "*instellen volledig instelbare articulator*", hoewel klager een dergelijk apparaat nooit in de mond

heeft gehad. De techniekkosten van € 1.381,62 zijn niet in de begroting opgenomen en zijn niet tijdens de behandeling vermeld.

De constructie gaf klager veel ruimte tussen de achterste kiezen waar steeds eten tussen bleef zitten en waardoor klager steeds ragers moest gebruiken. Klager heeft dit aan verweerder gemeld die een aanpassing heeft gemaakt. Tot klagers verbazing heeft verweerder hem hiervoor € 376, 91 in rekening gebracht. Klager ging ervan uit dat deze kosten in het oorspronkelijke bedrag waren opgenomen; het resultaat was immers nog niet naar tevredenheid.

Tot slot heeft klager een factuur voor een behandeling van zijn echtgenote ontvangen van € 211,20 voor een brugdeel dat naar zijn mening niet is geplaatst.

Klager vraagt een oordeel van de commissie en restitutie van de genoemde bedragen.

Het verweer

Ook de echtgenote van klager is patiënt bij verweerder. Door klager worden hier en daar behandelingen en rekeningen van hem en zijn echtgenote verward.

Het is juist dat klager geen klikgebit heeft maar vaste voorzieningen op implantaten.

Verweerder heeft in de facturatie voor klager en zijn echtgenote getracht de kosten beperkt te houden door hier en daar codes en behandelingen op te voeren die het totaal aan facturen lager maakt dan wanneer verweerder de volledige behandelingen had gedeclareerd.

Klager heeft een 12 delige brug op implantaten maar indien verweerder daarvoor de daadwerkelijke codes gebruikt wordt de constructie onbetaalbaar voor klager. Om die reden heeft verweerder codes voor een klikgebit gebruikt hoewel klager dit niet draagt. Vanwege persoonlijke omstandigheden aan de kant van klager die verweerder om privacy redenen niet nader zal toelichten was een snelle behandeling geboden. Verweerder erkent dat als gevolg hiervan de kosten van € 1.381,62 niet in de begroting zijn opgenomen.

Ten aanzien van de kosten van de articulator merkt verweerder op dat hij een verschroefde pasbrug voor klager heeft gemaakt in de digitale articulator; hiermee wordt een goede beet en articulatie gerealiseerd.

Op verzoek van klager is in de definitieve voorziening porselein bijgebakken om de ruimtes tussen de achterste elementen te verkleinen. Dit was anders dan in het pasmodel en anders dan verweerder had geadviseerd. Verweerder heeft de (techniek)kosten dan ook bij klager in rekening gebracht. Verweerder heeft steeds getracht klager en zijn echtgenote zo goed mogelijk te helpen.

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

Klager heeft zowel klachten en onderliggende stukken ten aanzien van de tandheelkundige behandeling van hemzelf als die ten aanzien van zijn echtgenote aan de Geschilleninstantie voorgelegd. In een procedure bij de Geschilleninstantie kunnen slechts de klachten van één individuele klager/patiënt behandeld worden. De Geschilleninstantie zal uitsluitend de klachten die klager zelf betreffen beoordelen. De echtgenote van klager kan haar eventuele klacht desgewenst in een afzonderlijke procedure aan de Geschilleninstantie voorleggen. De Geschilleninstantie verklaart klager dan ook niet ontvankelijk in de klachten die zien op de behandeling en facturen van zijn echtgenote, mevrouw E.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat het geschil van klager 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

Tijdens de hoorzitting heeft klager verzocht foto's en andere stukken te mogen over leggen. Verweerder heeft hiertegen bezwaar gemaakt.

De voorzitter houdt klager voor dat hij de stukken voorafgaand aan de zitting in het geding had kunnen en moeten brengen zodat verweerder en de leden van de Geschilleninstantie zich op de inhoud hiervan hadden kunnen voorbereiden. De foto's en stukken zullen niet in de beoordeling van de klacht van klager betrokken worden.

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.

Vaststaat dat verweerder een bedrag van € 1.381,62 niet in de begroting van 27 oktober 2022 heeft opgenomen maar dit wel aan klager heeft gefactureerd. Verweerder heeft dit immers erkend. De Geschilleninstantie zal dan ook bepalen dat verweerder dit bedrag aan klager dient te restitueren. Ten aanzien van de kosten betreffende de articulator van in totaal € 698,19 is voor de Geschilleninstantie niet vast te stellen dat die kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. Door verweerder of klager is geen medisch dossier overgelegd. Ook wat dit betreft is de klacht gegrond en zal de Geschilleninstantie bepalen dat de kosten door verweerder aan klager dienen te worden gerestitueerd.

Ten aanzien van de kosten voor de aanpassing van de voorziening van € 376, 91 heeft klager niet weersproken dat die aanpassing vooraf niet was besproken en verweerder daarvoor extra porselein heeft moeten laten bakken en plaatsen. Klager heeft bevestigd dat hij tevreden was over het uiteindelijke resultaat. Wat dit betreft is de klacht van klager ongegrond. Voor het overige is de Geschilleninstantie niet gebleken dat verweerder ten nadele van klager heeft gehandeld.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat de klacht van klager deels gegrond is. De Geschilleninstantie zal bepalen dat verweerder een bedrag van (€ 1.381,62 + € 698,19 =) € 2.079,81 aan klager dient te restitueren.

Omdat de klacht van klager (deels) gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan klager dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 2.154,81 aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart klager niet ontvankelijk in de klachten voor zover die de behandeling van zijn echtgenote betreffen;
- verklaart klager voor het overige ontvankelijk in zijn klacht;
- verklaart de klacht van klager gegrond zoals hierboven is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 2.079,81 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;
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 29 november 2024

Met verzenddatum, 9 januari 2025