

## UITSPRAAK

SGIM 2024-43

### 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 mevrouw A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster' tegen de heer 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. Klaagster heeft bij email van 01-08-2024 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier (eveneens) op 01-08-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 01-08-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 27-08-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29-11-2024.
5. De hoorzitting heeft op 29-11-2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerder is niet verschenen en heeft schriftelijk te kennen gegeven dat hij geen behoefte heeft om zijn standpunt nader mondeling toe te lichten.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder haar meer in rekening heeft gebracht dan in de begroting was opgenomen. Klaagster verwijt verweerder voorts een onheuse bejegening.

Klaagster bezocht op 18 september 2023 de praktijk van verweerder vanwege een afgebroken brug. Een collega tandarts van verweerder bracht een noodvoorziening aan en besprak met klaagster de verschillende mogelijkheden voor een verdere behandeling. Klaagster koos voor een implantaat met brugopbouw, de meest stabiele optie. De praktijk heeft hiervoor een begroting opgemaakt die klaagster op 20 september 2023 per email ontving. Met de begroting van € 1.849,59 heeft klaagster zich door ondertekening akkoord verklaard. Op 29 september 2023 werd de behandeling door

verweerder gestart met het trekken van de afgebroken kies. Op 11 oktober 2023 werd het implantaat geplaatst en op 26 februari 2024 is de behandeling voltooid.

De facturatie van de behandelingen geschiedde in drie delen en wel op 4 oktober 2023, 18 oktober 2023 en 20 maart 2024. Het totaal bedrag van alle facturen tezamen bleek € 892,46 meer dan de begroting. Toen klaagster opheldering vroeg in de praktijk werd haar verteld dat materiaal- en techniekkosten niet in de begroting waren opgenomen omdat die op dat moment nog niet bekend waren. In de begroting was echter wel degelijk een bedrag van € 366,12 aan materiaalkosten opgenomen. Vervolgens heeft klaagster per email met verweerder gecorrespondeerd over het verschil in kosten. Verweerder vermeldde steeds dat de extra kosten met klaagster waren besproken hetgeen niet het geval was.

Uiteindelijk heeft klaagster haar klacht voorgelegd aan de [beroepsorganisatie]. In die procedure heeft verweerder een begroting gedateerd op 7 februari 2024 overgelegd ter hoogte van € 2.917,54. Die begroting zag klaagster in de [beroepsorganisatie] procedure voor het eerst. In haar patiëntenkaart is deze begroting pas na het afronden van de behandeling op 26 februari 2024 vermeld. Als klaagster die begroting voorafgaand aan de behandeling had ontvangen was zij daar niet mee akkoord gegaan en had zij voor een andere, minder kostbare, optie ter vervanging van de kapotte brug gekozen. De begroting van 7 februari 2024 is niet door klaagster ondertekend. Klaagster heeft geen klachten over de tandheekkundige behandeling; het implantaat met de brugopbouw zit goed.

Klaagster heeft alleen opheldering gevraagd over de begroting en facturatie; een gerechtvaardigde vraag.

In de correspondentie met klaagster heeft verweerder zich zeer onheus en kleinerend uitgelaten tegenover klaagster. Zo heeft verweerder klaagster per email te kennen gegeven: *“Mocht u derhalve toch niet akkoord gaan dan verzoeken wij u om alles weer te laten verwijderen bij de praktijk en op deze manier dit te beëindigen. En krijgt u het geld terug”*. Klaagster voelde zich hierdoor totaal niet serieus genomen. Door verweerder werd opgemerkt dat klaagster zich verschool achter haar echtgenoot en er werd gesuggereerd dat zij niet beslissingsbevoegdheid zou zijn. Klaagster heeft dit als zeer beledigend ervaren. Om die reden heeft klaagster de bejegening aan haar klacht toegevoegd.

Klaagster heeft alle rekeningen van verweerder voldaan. Klaagster verlangt een restitutie van een bedrag van € 892,46 met welk bedrag de begroting van 20 september 2023 is overschreden.

## **Het verweer**

Verweerder herkent zich niet in de klacht van klaagster. Aangezien het op 20 september 2023 nog niet duidelijk was voor welke behandeling klaagster uiteindelijk zou kiezen is in overleg met klaagster een begroting opgesteld zonder vermelding van de techniekkosten. Afhankelijk van de wensen van klaagster en de mogelijkheden na de extractie op 29 september 2023 zou verweerder een en ander met klaagster doorspreken. Op 11 oktober 2023 is een implantaat geplaatst en is met klaagster besproken wat de mogelijkheden voor haar waren als het implantaat naar behoren was ingegroeid. Verweerder heeft meerdere keren met klaagster overlegd om tot een definitief behandelplan te komen. Het definitieve behandelplan is op 7 februari 2024 vastgesteld en hierop heeft klaagster haar akkoord gegeven. Op die datum was het klaagster bekend wat de kosten bedroegen van de behandeling waarvoor zij had gekozen. Tot de definitieve afronding van de behandeling op 26 februari 2024 had klaagster 19 dagen bedenktijd. Voldoende tijd om anders te beslissen of de behandeling te annuleren.

Klaagster was zeer tevreden met het eindresultaat. Verweerder raakte echter verzeild in een discussie met de echtgenoot van klaagster over de facturatie. De echtgenoot bleef vasthouden aan de begroting van 20 september 2023. De echtgenoot van klaagster is echter niet bij het overleg over de behandeling tussen verweerder en klaagster aanwezig geweest. Verweerder is van mening dat,

mocht klaagster niet beslissingsbevoegd zijn, zij haar echtgenoot in het voortraject mee had moeten nemen. Verweerder zou nooit overgegaan zijn tot de uitvoering van het definitieve behandelplan zonder mondeling akkoord van klaagster.

## **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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt op de eerste plaats 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.

Die vraag beantwoordt de Geschilleninstantie Mondzorg ontkennend.

Immers, op 20 september 2023 heeft klaagster een begroting van verweerder ontvangen ter hoogte van een bedrag van € 1.849,59 welke begroting klaagster voor akkoord heeft getekend. De in die begroting omschreven behandeling is op 26 februari 2024 afgerond. Verweerder heeft vervolgens klaagster € 892,46 meer in rekening gebracht dan was overeengekomen.

Het verweer van verweerder dat hij op 7 februari 2024 een tweede begroting heeft opgesteld ten bedrage van € 2.917,54 wordt verworpen omdat klaagster heeft betwist deze begroting te hebben ontvangen en te hebben ondertekend en verweerder op geen enkele wijze heeft onderbouwd dat klaagster ook met die begroting akkoord is gegaan. Daarbij was de behandeling aangevangen op 29 september 2023, op 11 oktober 2023 vervolgd (met het plaatsen van het implantaat) en op 26 februari 2024 afgerond.

Een begroting dient overhandigd te worden vóór aanvang van de behandeling zodat daarover informed consent bestaat. Het komt de Geschilleninstantie voorts hoogst opmerkelijk voor dat in de patiëntenkaart van klaagster de begroting van 7 februari 2024 tussen twee vermeldingen van 14

maart 2024 is genoteerd. De ontvangst van de door klaagster op 20 september 2023 ondertekende begroting is wel chronologisch in de patiëntenkaart opgenomen.

De Geschilleninstantie acht de wijze van begroten en factureren van verweerder bedenkelijk: indien aan een patiënt een begroting voor een implantaat met brug wordt toegestuurd mag een patiënt ervan uitgaan dat die begroting op de gehele behandeling ziet en niet slechts op een behandeling zonder materiaal- en techniekkosten. In dat verband wordt nog opgemerkt dat in de begroting van 20 september 2023 techniek en materiaalkosten zijn opgenomen tot een bedrag van € 366,12.

Het is de taak van verweerder als zorgverlener om 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 hiertoe gehouden voor zover die kosten hoger zouden zijn dan € 250,--.

Verweerder is dan ook tekort geschoten in zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster door klaagster onvolledig te informeren over de kosten betreffende de werkzaamheden ten aanzien van het implantaat en de brug.

Klaagster heeft verzocht om vergoeding van het bedrag van € 892,46 met welk bedrag de begroting van 20 september 2023 is overschreden. Nu de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie bepalen dat verweerder dat bedrag (€ 892,46) aan klaagster dient te restitueren.

Het antwoord op de tweede aan de Geschilleninstantie ter beantwoording voorgelegde vraag – heeft verweerder klaagster bejegend zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht – luidt eveneens dat verweerder in dat opzicht tekort is geschoten.

Klaagster had een gerechtvaardigd en te respecteren belang om opheldering te vragen over het verschil tussen de kosten van de behandeling volgens de begroting en de bedragen die haar in totaal zijn gefactureerd.

De Geschilleninstantie acht het ongepast en onprofessioneel dat verweerder daar op een kleinerende en beledigende wijze op heeft gereageerd zoals blijkt uit de inhoud van de e-mail wisseling tussen partijen en het ingediende verweerschrift.

Ook wat de bejegening betreft is de klacht van klaagster gegrond.

Omdat de klacht van klaagster gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan haar dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 967,46 aan klaagster verschuldigd.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in beide onderdelen gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 892,46 aan klaagster 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 november 2024

Met verzenddatum, 9 januari 2025