

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2009/292T

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE AMSTERDAM

Het College heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 18 september 2009 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
klager,

tegen

C
tandarts,
wonende te B,
verweerder.

1. Het verloop van de procedure.

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlagen;
- de dupliek;
- de correspondentie betreffende het vooronderzoek;
- de brief van de gemachtigde van klager met bijlagen binnengekomen op 23 maart 2010.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare terechtzitting van 11 mei 2010 behandeld. De partijen waren aanwezig. Klager werd bijgestaan door mevrouw mr. A.F. Tromp, advocaat te Amsterdam, en verweerder door mr. S. Springer, advocaat te Aalsmeer.

2. De feiten.

Op grond van de stukken en hetgeen ter terechtzitting heeft plaatsgevonden, kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1.

Verweerder voert een tandheelkundige praktijk te B onder de naam D. Klager was in de periode 2005/2006 als netwerkbeheerder en gespecialiseerd op CAD/CAM werkzaam in een tandtechnisch laboratorium gevestigd boven de praktijk van verweerder. In 2007 en (gedeeltelijk) 2008 was klager als zelfstandig ICT medewerker/netwerkbeheerder ook werkzaam in de praktijk van verweerder.

2.2.

Op verzoek van klager heeft verweerder gedurende voormelde periode dat klager als ICT medewerker in zijn praktijk werkzaam was diverse tandheelkundige verrichtingen uitgevoerd in het kader van de door klager verlangde complete gebitsrenovatie. Op de door verweerder bij verweerschrift als productie 1 overgelegde historie is vermeld dat verweerder op 30 augustus 2007 kronen heeft geplaatst op de elementen 11 en 21, op 8 oktober 2007 op het element 14, in mei 2008 op de elementen 12, 22, 23, 24, 25 en 26 en op 27 juni 2008 op de elementen 13, 15 en 16.

Ter zake van deze verrichtingen heeft verweerder aan klager een drietal facturen gezonden gedateerd respectievelijk 5 september 2007, 11 oktober 2007 en 3 juli 2008. Klager heeft, naar verweerder onweersproken heeft gesteld, deze facturen zonder protest voldaan.

2.3.

Verweerder heeft, naar zijn zeggen in december 2008, de behandelrelatie met klager verbroken, omdat hij klager verweet goederen uit de praktijk te hebben verduisterd gedurende de periode 12 juli 2007 t/m maart 2008. Verweerder heeft daarvan bij de politie E aangifte laten doen op 11 december 2008. De Officier van Justitie heeft bij besluit van 13 mei 2009 aan klager kenbaar gemaakt hem daarvoor niet verder te vervolgen, omdat naar zijn oordeel schadevergoeding langs civiel- of administratierechtelijke weg de voorkeur verdient.

2.4.

Nadat de relatie tussen klager en verweerder was beëindigd, heeft verweerder klager uit zijn praktijk uitgeschreven en, naar blijkt uit een aantekening in de historie, op 18 december 2008 opdracht gegeven alles wat in het behandelplan stond aan klager te declareren.

2.5.

Via F, de factoring maatschappij aan wie verweerder zijn vorderingen bij wijze van cessie had overgedragen, is aan klager een drietal nota's verzonden gedateerd 23 december 2008 ad € 7.135,60, 20 februari 2009 ad € 3.472,30 en 23 februari 2009 ad € 3.575,20. Blijkens deze nota's en de daarop vermelde data, codes en omschrijving ging het om behandelingen uitgevoerd op 22 mei 2008, 15 december 2008 en 19 februari 2009.

2.6.

Klager heeft geweigerd de desbetreffende nota's te voldoen. Op zijn verzoek heeft G een onderzoek verricht of de gefactureerde werkzaamheden/behandelingen daadwerkelijk waren uitgevoerd en/of die werkzaamheden/behandelingen terecht werden geadviseerd en uitgevoerd.

In reactie op het verzoek van G om een aantal patiëntgegevens van klager toe te sturen teneinde het door de gemachtigde van klager aangevraagde onderzoek te kunnen uitvoeren, heeft verweerder aan G bij brief van 25 maart 2009, voor zover ten deze van belang, het volgende laten weten.

“Ad 1:

Er zijn verschillende digitale röntgenfoto's van de heer A bij ons aanwezig. Echter A heeft ons de toegang tot zijn foto's onmogelijk gemaakt. Wij kunnen de foto's zien, echter niet openen of uitprinten.

Ad 2

Er zijn inderdaad studiemodellen van A vervaardigd, waarop onder andere een wax-up werd vervaardigd. A werd vorig jaar bij ons uitgeschreven en de studiemodellen werden verwijderd.

Ad 3:

Bij uitgebreide behandelingen maken wij inderdaad een behandelplan en een kostenbegroting. Deze laten wij vervolgens door patiënten tekenen. Zoals bovenvermeld, was A enkele jaren werkzaam voor verschillende tandheelkundige ondernemingen in ons pand. Door de zeer persoonlijke relatie, die A met ons team had, was er geen behoefte van A om een schriftelijk behandelplan te ontvangen. Hij was immers ook direct betrokken als kijker, bij het vervaardigen van de wax up en de continue uitleg van de behandelingsplanning.

Ad 4

Uiteraard maken wij voor het begin van iedere behandeling die dit vereist röntgenfoto's. Onze praktijk heeft immers niet voor niets 2 jaar geleden zelfs gekozen voor de aanschaf van een 3D röntgenapparaat. Met betrekking tot het verstrekken van deze foto's zie echter ad 1.

Ad 5:

Hierbij ontvangt u van mij een overzicht van de behandelhistorie met commentaar van mijn praktijkmanager.”

2.7.

G heeft de door de gemachtigde van klager voorgelegde vragen, voor zover ten deze van belang, als volgt beantwoord:

“Ad 1:

Uit het mond- en röntgenonderzoek blijkt dat er in de onderkaak en op de 24 in het geheel geen kronen en opbouwen van plastisch materiaal aanwezig zijn!!

Volgens de rekening zijn echter wel zes kronen en zes opbouwen in de onderkaak in rekening gebracht alsmede een kroon met opbouw op de 24!!?

Er is GEEN opbouw van plastisch materiaal aanwezig in de 12, 22, 23, 24, 36, 35, 34, 44, 45 en 46!!

Deze zijn wel in rekening gebracht.

Volgens de rekening en het behandelverslag zijn er diverse studiemodellen met behandelplan vervaardigd.

Volgens patiënt heeft hij nooit een behandelplan met kostenopgave ontvangen!!?

Volgens de nota is bij negen elementen (waarvan de 6 hierboven genoemde elementen in de onderkaak deel uitmaken) tevens verdoving (A10), afwerken restauratie (V40) en medicatie tandhals in rekening gebracht.

Aangezien in de onderkaak in het geheel geen kronen en plastische opbouwen zijn vervaardigd, lijkt dit niet juist.

Voor de declaratie in de bovenkaak geldt dat de combinatie van kroon, plastische opbouw en medicatie met afwerken en restauraties niet mogelijk is.

De noodzaak om voor deze mond in zo'n korte tijd drie OPG röntgenfoto's te vervaardigen ontgaat mij.

Ad 2.

...

Ad 3.

Om de facings in het bovenfront te kunnen plaatsen, moesten de ondersnijtanden worden beslepen, zo vertelde patiënt mij. In zijn algemeenheid kan ik zeggen dat zo'n behandeling niet juist is, maar als het toch een keer noodzakelijk is dan moet de patiënt m.i. VOORAF over deze afwijkende behandeling worden geïnformeerd middels een behandelplan....."

2.8.

Ter terechtzitting heeft verweerder erkend dat er in de onderkaak van klager en op de 24 in het geheel geen kronen zijn geplaatst en de ter zake in rekening gebrachte kosten op een vergissing berusten. De desbetreffende declaratie met factuurdatum 20 februari 2009 ad € 3.472,30 werd abusievelijk verzonden. Voor zoveel in de nota van 23 december 2008 diezelfde verrichtingen voorkwamen, heeft verweerder ter terechtzitting erkend dat ook dat op een misverstand berust en de betrokken verrichtingen niet in rekening gebracht hadden mogen worden.

3. Het standpunt van klager en de klacht.

De klacht houdt zakelijk weergegeven het volgende in:

1. verweerder heeft klager verrichtingen gedeclareerd die niet zijn uitgevoerd, terwijl bovendien in plaats van de tarieven van 2008 tarieven van 2009 in rekening werden gebracht;
2. verweerder heeft nagelaten een behandelplan te maken dat door klager is geaccordeerd, zodat aan de gepretendeerde facturen geen overeenkomst ten grondslag lag en verweerder aldus misbruik heeft gemaakt van de vertrouwensrelatie met klager;
3. verweerder heeft de wel door hem uitgevoerde verrichtingen slecht uitgevoerd waardoor klager ernstig is gedupeerd. In het bijzonder betreft dat het inslijpen van de ondertanden, hetgeen onnodig is geweest.

4. Het standpunt van verweerder.

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig voor de beoordeling van de klacht wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De overwegingen van het college.

5.1.

Het eerste klachtonderdeel betreft de nota's van 23 december 2008, 20 februari 2009 en 23 februari 2009 van respectievelijk € 7.135,60, € 3.472,30 en € 3.575,20. Verweerder heeft de verzending en de bevoegdheid om die nota's te innen gecedeerd aan F. Klager verwijt verweerder dat met deze nota's werkzaamheden in rekening zijn gebracht die niet zijn verricht. Ter onderbouwing van deze stelling verwijst klager naar het onderzoek door G.

Verweerder heeft erkend dat er in de onderkaak in het geheel geen kronen zijn geplaatst. Verweerder heeft aangevoerd dat hij daar in het geheel niet aan toegekomen is, omdat hij de relatie met klager voortijdig heeft beëindigd. Dat niettemin ter zake aan klager een nota is verzonden berust volgens verweerder op een misverstand bij zijn assistente aan wie hij opdracht had gegeven "alles wat nog in plan staat op nota (te zetten)". Verweerder heeft ter terechtzitting ook erkend dat twee van de drie nota's namelijk de nota's van € 3.575,20 (betreffende verrichtingen gedateerd op 19 februari 2009 van de elementen 34 46 45 44 35 en 36 in de onderkaak) en van € 3.472,30 (betreffende verrichtingen gedateerd op 22 mei 2008 van de elementen 22 23 12 24 25 26) niet verzonden hadden mogen worden en dat op de nota van € 7.135,60 (verrichtingen gedateerd 15 december 2008) ten onrechte verrichtingen aan de onderkaak voorkwamen zodat ook deze nota onjuist was.

Voor de bevinding van G dat in de bovenkaak op element 24 evenmin een kroon is geplaatst, zoals blijkt uit de bij replek als productie 5 overgelegde foto van klagers gebit, heeft verweerder het college geen verklaring kunnen geven.

Evenmin heeft verweerder, zo heeft het college ter terechtzitting vastgesteld, toen hem duidelijk werd dat via F aan klager onjuiste nota's waren verzonden klager ter zake gecrediteerd respectievelijk doen crediteren, zulks in afwijking van hetgeen verweerder in zijn verweerschrift en de dupliek wil doen geloven.

Daar komt bij, dat verweerder aan de hand van de nota's van 23 december 2008, 20 februari 2009 en 23 februari 2009 in samenhang met de historie van klager aan het college niet inzichtelijk heeft kunnen maken welke van de aan klager in rekening gebrachte verrichtingen nu daadwerkelijk door hem zijn verricht en derhalve terecht in rekening gebracht en welke niet.

Verweerder heeft voorts erkend dat in elk geval op de facturen van 20 en 23 februari 2009 tarieven van 2009 in rekening zijn gebracht, terwijl de desbetreffende facturen zien op verrichtingen die in 2008 (zouden) hebben plaatsgevonden.

Op grond van het vorenstaande kan het college niet anders concluderen dan dat verweerder met betrekking tot het opmaken en het verzenden van nota's voor zijn verrichtingen aan klager uiterst slordig en onzorgvuldig heeft gehandeld. Verweerder kan zich daarbij niet verschuilen achter F waaraan hij de verzending en de bevoegdheid om de nota's te innen had overgedragen. Verweerder blijft immers als tandarts verantwoordelijk voor de juistheid van de aan klager in rekening te brengen kosten voor door hem uitgevoerde tandheelkundige behandelingen. Indien F bij de uitvoering van de opdracht van verweerder onjuist heeft gehandeld dient dit aan verweerder te worden toegerekend. Het college is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Ten overvloede merkt het college op dat de dossiervoering van verweerder met betrekking tot klager niet aan in redelijkheid daaraan te stellen eisen heeft voldaan. Daaruit blijkt immers dat geen of althans volstrekt onvoldoende inzicht is te verkrijgen in de door verweerder uitgevoerde verrichtingen en de data waar op deze werden uitgevoerd.

5.2.

Met betrekking tot het verwijt van klager dat verweerder geen behandelplan heeft opgesteld en dat er geen overeenkomst voor de gepretendeerde behandeling ten grondslag heeft gelegen aan de verzonden facturen, heeft verweerder aangevoerd dat hij wel een behandelplan heeft opgemaakt en met klager heeft doorgesproken doch niet schriftelijk heeft vastgelegd. Klager is door zich te laten behandelen daarmee kennelijk akkoord gegaan. In zijn hiervoor weergegeven brief aan G van 25 maart 2009 heeft verweerder de gang van zaken met betrekking tot het behandelplan nader toegelicht. Uit de door

verweerder van klager opgemaakte “historie” blijkt dat verweerder op 30 augustus 2007 het behandelplan heeft besproken met klager.

Uit het vorenstaande leidt het college af dat verweerder weliswaar geen schriftelijk behandelplan met klager is overeengekomen, doch dat verweerder met betrekking tot de door klager verlangde complete gebitsrenovatie wel degelijk een behandelplan heeft gemaakt en met klager besproken. Gezien de bijzondere relatie die bij de aanvang van de behandeling tussen klager en verweerder bestond, heeft het college er wel begrip voor dat verweerder onder de gegeven omstandigheden geen schriftelijk behandelplan heeft opgemaakt. Klager heeft ook niet weersproken dat verweerder bij klager een aantal elementen in de bovenkaak heeft vervangen en voorzien van kronen. Het college acht het niet aannemelijk dat klager daarmee niet zou hebben ingestemd. Het college is derhalve van oordeel dat het tweede klachtonderdeel ongegrond is.

5.3.

Ten slotte verwijt klager verweerder dat hij de werkzaamheden die hij wel heeft uitgevoerd slecht heeft gedaan waardoor klager ernstig is gedupeerd. Klager doet daarbij in het bijzonder op het vermoedelijk onnodig inslijpen van zijn ondertanden. Ter onderbouwing van dit verwijt verwijst klager naar het onderzoek van G. G acht zo'n behandeling in het algemeen niet juist, doch wanneer het toch noodzakelijk is dan dient de patiënt daarover vooraf te worden geïnformeerd middels een behandelplan.

Verweerder heeft daartegen aangevoerd dat om de restauraties van het bovenfront bij klager te plaatsen de ondertanden dienden te worden ingeslepen. Hij is van mening dat G zonder kennis van het feitelijk dossier slechts op uitspraken van klager tot zijn oordeel is gekomen. Het “inslijpen” van verweerder betrof uitsluitend contactpuntcorrecties op de ondertanden.

Het college is van oordeel, dat onder bepaalde omstandigheden het inslijpen van de ondertanden is toegestaan. Aan de hand van hetgeen ter zake door zowel klager als verweerder naar voren is gebracht, heeft het college niet kunnen vaststellen of het inslijpen van de ondertanden in het onderhavige geval onjuist is geweest. Het college zal daarom ook dit klachtonderdeel als ongegrond afwijzen.

5.4.

De conclusie van het voorgaande is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Verweerder heeft gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge art. 47 lid 1 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg jegens klager had behoren te betrachten.

5.5.

Met betrekking tot de op te leggen maatregel overweegt het college dat van klager als tandarts mag worden verwacht dat hij bij het in rekening brengen van kosten voor door hem verrichte behandelingen en het opstellen van de daarop betrekking hebbende nota's de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht neemt. Patiënten moeten er op kunnen vertrouwen dat de nota's zijn opgemaakt conform de uitgevoerde verrichtingen en de geldende tarieven. Indien daarbij niettemin fouten worden gemaakt, dienen deze zo spoedig mogelijk te worden gecorrigeerd. Het college rekent het verweerder ernstig aan dat hij, ook nadat hem was gebleken dat de aan klager verzonden nota's op onderdelen onjuist waren, geen maatregelen heeft genomen ter correctie daarvan. Verweerder heeft weliswaar ter terechtzitting verklaard dat hij de incasso van de desbetreffende nota's heeft gestopt in afwachting van de uitspraak van het college, doch het college acht dat geen adequate reactie op de geconstateerde onjuistheden in de betrokken

nota's. Daaraan doet niet af dat de relatie tussen klager en verweerder inmiddels ernstig was verstoord.

Voorts weegt het college mee, dat verweerder ter terechtzitting geen enkele blijk heeft gegeven van inzicht in de onjuistheid van zijn handelwijze. Integendeel, verweerder heeft slechts benadrukt dat klager ook het niet betwiste deel van de nota's niet aan hem heeft betaald.

Het vorenstaande afwegende is het college van oordeel dat een berisping in dit geval een passende en geboden maatregel is.

6. De beslissing.

Het Regionaal Tuchtcollege berispt verweerder.

Aldus gewezen op 11 mei 2010 door:

mr. T.L. de Vries, voorzitter,

E.C. Koel, H.C. van Renswoude en F.S. Kroon, leden-tandarts,

mr. E.W.M. Meulemans, lid-jurist,

mr. S.S. van Gijn, als secretaris,

en in het openbaar uitgesproken ter terechtzitting van 6 juli 2010 door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris.

w.g. T.L. de Vries, voorzitter

w.g.S.S. van Gijn, secretaris