

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 043/2013

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 10 oktober 2014 naar aanleiding van de op 7 maart 2014 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a g e r

-tegen-

C, tandarts, werkzaam te D,

v e r w e e r d e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;**
- het verweerschrift met de bijlagen;**
- het proces-verbaal van het op 23 mei 2014 gehouden gehoor in het kader van het vooronderzoek.**

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 29 augustus 2014, alwaar klager is verschenen. Verweerder had laten weten niet te zullen komen.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken waaronder een gedeelte van het tandheelkundig dossier en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klager, geboren in 1964, is patiënt geweest bij verweerder. Verweerder heeft op 22 juni 2010 een porseleinen kroon geplaatst bij klager. Klager wenste echter geen porseleinen kroon en had met verweerder afgesproken dat deze een gouden kroon zou plaatsen. Daarover hebben klager en verweerder gesproken op 7 juli en 7 september 2010.

Op 7 september 2010 heeft verweerder een e-mailbericht naar klager gezonden met, voor zover thans van belang, navolgende inhoud:

*“Nav het voor ons allebei onbevredigde gesprek vanmiddag het volgende:
Als je over 3 of 4 jaar (niet eerder om medische redenen) een gouden kroon wil op de
plek van de huidige, dan krijg je die van mij, dwz zonder kosten voor jezelf.”*

Op 13 november 2013 heeft klager verweerder een e-mailbericht gestuurd waarin klager terugkwam op het aanbod van verweerder van 7 september 2010.

Verweerder antwoordde per e-mailbericht van 14 november 2013, met navolgende inhoud:

“ja, dat is goed, doe het dan in januari, is het minder druk hier, en hou wel rekening met een meerprijs voor de gouden kroon van enkele honderden euro's puur materiaal, kosten. Overigens misschien moet je weachten tot de linkerzijde klachtenrvij is ??”

Klager beantwoordde dit e-mailbericht, voor zover thans van belang, als volgt:

“Naar mijn mening hoef ik geen rekening te houden met meerkosten gezien uw mail van 7 september 2010”

Verweerder heeft daarop geantwoord, wederom per e-mail, voor zover thans van belang, inhoudende:

*“Ik lees dezelfde mail. de intentyie in dezen is de volgende:
wij (tandartsen nederland), hebben een honorarium code voor alle verrichtingen, ook voor een kroon. De externe kosten (lees: laboratorium) worden 1 op 1 op de nota gezet (lees: zonder provisie). Als we toen de gouden kroon hadden geplaatst was deze duurder geweest (puur materiaalkosten). Ik bedoel dat ik alsnog de kroon zonder honorariumkosten zal vervangen , maar niet extra materiaalkosten.
Zo moet dit gelezen worden, Wel vervelend dat ik dat zo geschreven heb toen. De intentie is altijd zoals bovenstaand geweest. Ik hoop dat dit wat duidelijk verschaft heeft.”*

Uit de patiëntenkaart blijkt dat verweerder op 21 februari 2014 bij klager een kroon heeft geplaatst (Fuji Plus). Verweerder heeft daarbij nog het volgende genoteerd:

“omdat hij jaren goud wilde ik er een porceleinen van ha dgemaakt, toen gezegd en laatst in mail uitgelegd inz extra kosten ivm materiaal . tk ad 357 wel berekenen, hij is het er niet mee eens, als hij die niet wil betalen dan stop ik ermee.”

Op 24 februari 2014 heeft klager per e-mail aan verweerder laten weten dat klager de praktijk verlaat. Verweerder heeft per post de patiëntenkaart aan klager verzonden en de zich in het patiëntendossier bevindende foto's digitaal aan klager verzonden.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- dat verweerder hem onnodig drie jaar heeft laten wachten op de plaatsing van een gouden kroon waardoor klager ongewild drie jaar een porseleinen kroon heeft gehad. Klager verwijt verweerder voorts dat hij, ondanks eerdere toezeggingen aan klager zowel per e-mail als in persoon, heeft gemeld dat er kosten gemoeid waren met de plaatsing van een gouden kroon die ten laste van klager zouden komen. Klager verwijt verweerder eveneens miscommunicatie doordat de assistente naar klager heeft gebeld dat hij een afspraak kon maken voor de plaatsing van de gouden kroon zonder kosten voor klager. Klager verwijt verweerder hem onheus te hebben bejegend onder andere door in het dossier te hebben opgenomen dat hij een wanbetaler is en ook overigens in het patiëntendossier onjuiste informatie heeft opgenomen ten aanzien van de gang van zaken bij het plaatsen van de gouden kroon. Met het voorgaande heeft verweerder het vertrouwen van klager geschaad en schade toegebracht aan de beroepsgroep.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- aan dat hij om medische redenen niet direct de porseleinen kroon op element 16 wilde vervangen. Verweerder erkent dat hij een porseleinen kroon heeft geplaatst terwijl klager een gouden kroon wenste. Verweerder geeft aan dat hij pas na plaatsing zich realiseerde dat afgesproken was om een gouden kroon te plaatsen. Verweerder wilde geen extra pulpaschade toebrengen en heeft om die reden aangegeven de kroon te willen vervangen na drie à vier jaar. In de beroepsgroep van de tandartsen is

hieromtrent verschil van inzicht. Verweerder is van oordeel dat zijn keuze om geruime tijd te wachten met plaatsing van de gouden kroon te billijken is. De assistente van verweerder heeft niet expliciet aan klager gemeld dat plaatsing van de gouden kroon gratis zou zijn. In de patiëntenkaart van klager is niet genoteerd dat klager een wanbetaler zou zijn. Verweerder erkent dat hij na het e-mailcontact niet duidelijk heeft gecommuniceerd met klager. Na het plaatsen van de gouden kroon is klager geconfronteerd met de in rekening te brengen techniekkosten. Verweerder heeft aangegeven dat de kosten voor klager, indien in eerste instantie een gouden kroon zou zijn geplaatst, hoger waren geweest dan de kosten van een porseleinen kroon. Volgens verweerder heeft hij de deur opengehouden om in latere instantie in een gesprek tot een oplossing te komen. Verweerder heeft klager in februari 2014 gezegd dat als klager niet zou betalen hij er klaar mee was. Verweerder erkent dat de vertrouwensrelatie met patiënte is geschaad en de relatie met patiënt is verbroken.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake van het handelen als norm of standaard was aangevaard.

5.2

Vaststaat dat verweerder op 22 juni 2010 ten onrechte een porseleinen kroon heeft geplaatst bij klager. Nadien hebben klager en verweerder hierover per e-mail gecorrespondeerd. Uit de klacht leidt het college af dat klager en verweerder van mening verschillen over de vraag of klager de extra kosten

voor het vervaardigen van de gouden kroon zou moeten betalen. Het college merkt terzijde op dat niet is gebleken dat verweerder aan klager een begroting heeft overlegd, hetgeen het college niet juist acht.

5.3

De tekst van het e-mailbericht van 7 september 2010 houdt in dat, indien klager na drie of vier jaar een gouden kroon zou willen in plaats van de porseleinen kroon, hij die kroon van verweerder zou krijgen zonder kosten voor klager. Gelet hierop mocht klager verwachten dat de vervanging van de kroon hem niets zou kosten. Mogelijk is hierbij sprake geweest van een vergissing van verweerder, maar verweerder, die niet op de zitting van het college is verschenen, heeft niet toegelicht waarom klager rekening had moeten houden met extra kosten, totdat verweerder hem bij e-mailbericht van 14 november 2013 schreef over 'meerkosten'. Hoewel partijen vervolgens over de kwestie van de kosten met elkaar hebben gecorrespondeerd, blijkt niet dat klager ermee heeft ingestemd dat de kosten van het vervaardigen van de gouden kroon toch aan hem zouden worden doorberekend.

5.4

Het college heeft bedenkingen bij het feit dat verweerder ondanks zijn eerdere toezegging toch nog kosten in rekening heeft willen brengen en, wetende dat klager desondanks vasthield aan kostenloze vervanging van de kroon, na het vervangen van de kroon en terwijl klager nog in de tandartsstoel zat hem de rekening voor de extra kosten heeft gepresenteerd. Het college kan niet anders concluderen dan dat verweerder, wetende dat hij een toezegging had gedaan waaruit klager mocht opmaken dat de vervanging van de kroon hem niets zou kosten en daarover tussen partijen onenigheid bestond die nog niet was opgelost, geprobeerd heeft om klager onder druk te zetten om de extra kosten te betalen. Het college acht deze wijze van handelen en communiceren tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Daarbij tekent het college nog aan dat de eenzijdige beëindiging van de behandelingsovereenkomst door verweerder om een financieel verschil van mening, waarbij het standpunt van klager begrijpelijk en verdedigbaar is, evenmin op juiste wijze is geschied. Aangezien klager hier tot aan de zitting geen klachtonderdeel van heeft gemaakt, volstaat het college met deze opmerking.

5.5

Met betrekking tot de klacht van klager dat verweerder hem onnodig drie jaar heeft laten wachten op de plaatsing van een gouden kroon merkt het college op dat eerdere plaatsing wel had gekund maar dat de handelwijze van verweerder tandheelkundig ook verdedigbaar is, zodat toepassing van de onder 5.1 bedoelde maatstaf meebrengt dat de klacht in zoverre ongegrond is.

5.6

Het verwijt van klager dat in de aantekeningen van verweerder d.d. 21 februari 2014 staat dat klager een wanbetaler is, treft naar het oordeel van het college geen doel omdat het woord wanbetaler niet wordt gebruikt en door deze aantekeningen ook niet de indruk wordt gewekt dat klager een wanbetaler is. Dit verwijt is derhalve niet gegrond.

5.7

Het handelen en de communicatie van verweerder met betrekking tot de vraag of klager voor de vervanging van de porseleinen kroon door een gouden exemplaar diende te betalen is op grond van hetgeen hierboven is overwogen tuchtrechtelijk verwijtbaar, voor het overige is de klacht ongegrond. Ter zake van de zwaarte van de op te leggen maatregel geldt het volgende. Er is sprake van een geschil over de kosten, niet over de kwaliteit van de behandeling. Daarbij heeft verweerder te lang aan zijn standpunt vastgehouden en niet naar behoren met klager gecommuniceerd. Al met al past hierbij een waarschuwing.

6. DE BESLISSING

Het college waarschuwt verweerder.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.L. Smit, voorzitter, prof. mr. J.C.J. Dute, lid-jurist, en R. Rowel, J. Dam en R.T. Thomson, leden-tandartsen, in tegenwoordigheid van mr. A.M.M. van den Eijnden, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 10 oktober 2014 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. J.W. Sijnstra-Meijer, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;

c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.
Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.