

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: C2020.276

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE

voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2020.276 van:

A., wonende te B., appellant, klager in eerste aanleg,
tegen

C., tandarts, werkzaam te B., verweerder in beide instanties.

1. Verloop van de procedure

A. - hierna klager - heeft op 26 mei 2020 bij het Regionaal Tuchtcollege te Amsterdam tegen C. - hierna de tandarts - een klacht ingediend. Bij beslissing van 6 november 2020, onder nummer 20/128, heeft dat College de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard, aan de tandarts ter zake daarvan de maatregel van berisping opgelegd en de klacht voor het overige ongegrond verklaard. Klager is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. De tandarts heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De behandeling van de zaak in beroep stond gepland op de openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 16 juli 2021. Die terechtzitting heeft geen doorgang gevonden omdat het Centraal Tuchtcollege op 14 juli 2021 een brief van klager d.d. 13 juli 2021 heeft ontvangen, waarin klager de wraking heeft verzocht van de voorzitter van het College van de terechtzitting van 16 juli 2021, mr. E.J. van Sandick. Dit wrakingsverzoek is op de niet openbare terechtzitting van 13 augustus 2021 behandeld en bij beslissing van 27 augustus 2021 afgewezen. De zaak is vervolgens in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 19 november 2021. Hoewel behoorlijk uitgenodigd is klager aldaar niet verschenen. De tandarts is evenmin verschenen en heeft dit van tevoren aangekondigd.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing het volgende ten grondslag gelegd.

"2 De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1. *Klager, thans 72 jaar oud, was patiënt van verweerder. Verweerder is eigenaar van Tandtandartspraktijk D. te B..*

2.2. *In 2019 heeft verweerder bij klager boven in de mond een 10-delige brug geplaatst. Daaraan voorafgaand heeft verweerder op 14 maart 2018 klager een begroting van de kosten gemild. De totale kosten van de begroting bedroegen € 3.340,60.*

2.3. *Op de patiëntenkaart van klager staat vermeld dat de geplaatste brug uit negen delen bestaat.*

2.4. *Verweerder laat de facturering en incasso van de kosten verzorgen door het bedrijf E.. In de betalingsvoorwaarden van E. staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:*

“(...) Uw zorgaanbieder heeft ons opdracht gegeven om onder zijn of haar uitsluitende verantwoordelijkheid de facturering en incasso te verzorgen voor zijn of haar diensten of behandelingen. (...) Als onderdeel van dat proces nemen wij de vordering die uw zorgaanbieder op u heeft vanwege diensten of behandelingen over. U ontvangt van ons de rekening voor de verleende dienst of het product en u dient aan E. te betalen.(...)”

2.5. E. heeft op 30 november 2018 en 11 januari 2019 aan klager facturen gestuurd voor de plaatsing van de 10-delige brug. Het gaat om de volgende facturen:

30 november 2018	Totaal	€ 1.444,64
	Betaald door zorgverzekeraar	€ 890,57
	Nog te voldoen	€ 554,07
11 januari 2019	Totaal	€ 1.445,24
	Betaald door zorgverzekeraar	€ 1.250,00
	Nog te voldoen	€ 195,24

2.6. De restbedragen van € 554,07 en € 195,24 zijn gestopt en niet bij klager in rekening gebracht.

2.7. Klager heeft zowel op 19 november 2018 als op 30 december 2018 als bijdrage voor de 10-delige brug een bedrag van € 600,- aan Tandtandartspraktijk D. overgemaakt. In totaal heeft klager zodoende een bedrag van € 1.200,- betaald.

2.8. Tussen klager en verweerder is vervolgens onenigheid ontstaan over de hoogte van de kosten voor de 10-delige brug. Klager heeft naar aanleiding daarvan gebeld met Tandtandartspraktijk D. en gesproken met de receptioniste. Vervolgens heeft hij op 1 september 2019 aan verweerder een e-mail gestuurd waarin hij, kort samengevat, zijn beklag doet over de in rekening gebracht kosten en wil dat verweerder het restant van het positieve saldo aan klager overmaakt. Verder heeft klager in zijn e-mail, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“(...) Ik zie je dan in januari 20. Mogelijk kan er dan in nov20 / jan21 zo n zelfde brug, met 1 of 2 kiezen, onder ? Als dat onder kan dus. Alsdan maak ik in oktober 2020 zo n voorschot over dat tesamen met wat er van de zorgverzekering nog komt, de brug ‘onder’ dekt; volgens jouw getallen van je begroting alsdan.(...)”

2.9. Verweerder heeft bij e-mail van 2 september 2019 hierop gereageerd. In deze e-mail schrijft hij, voor zover relevant, het volgende:

“(...) Ik denk dat u het verkeerd begrepen hebt. U mag als patiënt blijven maar dat betekend wel dat u niet iedere keer van ons kunt verwachten dat wij declaraties veranderen zodat u hier iedere keer financieel beter van wordt.

Ook hebben wij uitvoerig de behandeling van vorig jaar besproken en hebben er alles aan gedaan om dat voor u zo gunstig mogelijk te maken. En wat krijgen we hier voor terug? Dreigementen dat u een tuchtzaak begint? Dit is ongelooflijk na alles wat we voor u gedaan hebben. U moet zich diep schamen.

U mag als patiënt blijven. Maar ik kan niet meer in gaan op uw financiële eisen en behandelingen uit voeren die eigenlijk geen nut hebben.(...)”

2.10. Op 21 februari 2020 heeft klager aan verweerder een aangetekende brief gestuurd. In deze brief heeft klager zijn verschillende klachten jegens verweerder kenbaar gemaakt. Klager heeft in deze brief, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“(...) Ik heb per heden een nieuwe tandtandarts en verzoek c.q. vorder van U een copie van t dossier naar mijn hotmail, u welbekend, te zenden, of in geval dat niet kan, dat via een beveiligde verbinding die U dan met mijn mail-hulp maakt, te realiseren.(...)”

3 De klacht en het standpunt van klager

3.1. De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerder:

3.2. Klager stelt – kort samengevat – dat verweerder in strijd handelt met wat een behoorlijke beroepsbeoefenaar betaamt. Verweerder zou in eerste instantie in strijd met de regels de betrekking met klager hebben verbroken, waarna hij te kennen zou hebben gegeven dat klager slechts patiënt bij verweerder zou mogen blijven onder de voorwaarde dat klager de rekeningen van verweerder niet meer zou controleren. Dit is volgens klager een asociale en onzedelijke voorwaarde die strijdig is met het kernrecht van een patiënt om rekeningen te controleren. Verder zou verweerder zich in zijn e-mailbericht van 2 september zeer beledigend jegens klager hebben uitgelaten.

3.3. Voorts stelt klager dat verweerder hem een bedrag van € 102,39 zou moeten terugbetalen. Door dit te ontkennen en dit bedrag niet terug te betalen alsmede door in zijn e-mails van 2 september 2019 te schrijven dat klager erop uit is om er financieel beter van te worden, zou verweerder volgens klager handelen in strijd met wat een goede tanddandarts betaamt. Verder is het volgens klager onbehoorlijk dat verweerder gebruik maakt van E. en de rekening die E. te vorderen heeft, op nul heeft laten stellen. Verweerder zou zijn vordering aan E. hebben verkocht met als enig doel dat het recht van de patiënt om op te schorten wordt ontnomen. De omstandigheid dat verweerder een gebrek aan kennis heeft met betrekking tot E., is volgens klager tevens verwijtbaar.

3.4. Verder zou verweerder hebben nagelaten het medisch dossier van klager aan zijn nieuwe tanddandarts op te sturen. Ook zou verweerder hebben nagelaten de aangetekende brief van 21 februari 2020 naar de klachtenfunctionaris door te sturen, aldus steeds klager.

4 Het standpunt van verweerder

4.1. Verweerder stelt zich op het standpunt dat de kosten voor de 10-delige brug exact conform de opgestuurde schriftelijke begroting is. Hij heeft klager financieel willen helpen door de brug in twee verzekeringsjaren te declareren. Tevens heeft klager een gedeelte zelf betaald. Verder heeft verweerder te kennen gegeven dat klager hem vaker heeft verzocht nota's te antidateren om een betere verzekeringsvergoeding te krijgen. In alle andere beschuldigingen kan verweerder zich niet vinden.

5 De beoordeling

5.1. Het college stelt voorop dat het bij een 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 beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houden met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

Klachtonderdelen 1, 7 en 11

5.2. De klachtonderdelen 1, 7 en 11 lenen zich voor gezamenlijke behandeling, aangezien die alle betrekking hebben op de bejegening van klager.

5.3. Verweerder heeft uitdrukkelijk betwist dat zijn receptioniste tijdens het telefoongesprek met klager zou hebben gezegd dat klager niet langer patiënt van de praktijk zou mogen zijn. Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat zijn receptioniste mogelijk tegen klager heeft gezegd dat de praktijk normaliter niet op deze wijze factureert en dat als klager dat wel zou willen, hij in dat geval beter een andere praktijk zou moeten zoeken. Deze uitleg past – anders dan klager heeft gesteld – ook bij de inhoud van de brief van verweerder van 2 september 2019. Het vorenstaande

betekent dat niet kan worden vastgesteld dat de receptioniste van verweerder de betrekking met klager tijdens het telefoongesprek heeft opgezegd. Dit betekent dat van een ongeldig herstel – zoals klager heeft gesteld – evenmin sprake is. Voorts heeft klager zijn – door verweerder weersproken – stelling dat verweerder zijn tandtandartsen heeft verboden een betrekking met klager als patiënt aan te gaan niet op enige wijze nader onderbouwd. Ook die feitelijke gang van zaken kan derhalve niet worden vastgesteld door het tuchtcollege. Dit betekent dat verweerder in dit kader geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

5.4. Evenmin kan worden vastgesteld dat verweerder herhaaldelijk klager zou hebben beledigd dan wel dat hij herhaaldelijk jegens klager zou hebben gelogen. Het college is van oordeel dat – anders dan klager heeft gesteld – in de e-mail van verweerder van 2 september 2019, hoewel die stellig is geformuleerd, geen grove beledigingen worden geuit. Dat verder sprake zou zijn van beledigingen of liegen heeft klager voor het overige in het geheel niet onderbouwd. Dit betekent dat ook ten aanzien hiervan geen sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerder.

Klachtonderdelen 2, 6, 8, 9 en 10

5.5. De klachtonderdelen 2, 6, 8, 9 en 10 hebben alle betrekking op de facturering door verweerder. Gelet daarop zullen deze klachtonderdelen gezamenlijk worden behandeld.

5.6. Verweerder heeft bij de zorgverzekering twee facturen ingediend van in totaal € 2.889,88. Van deze facturen heeft de zorgverzekeraar een bedrag van in totaal € 2.140,57 vergoed. Klager heeft verweerder daarnaast een bedrag van in totaal € 1.200,- betaald. Gelet op de hoogte van deze facturen heeft klager, anders dan verweerder hem steeds heeft verteld, wel degelijk te veel betaald. Dit betekent dat verweerder klager onjuist heeft geïnformeerd door hem telkenmale te kennen te geven dat klager geen vordering op hem had. Derhalve heeft verweerder in dit kader tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

5.7. Ter zitting heeft verweerder, na daarnaar door het college uitdrukkelijk en meermalen te zijn gevraagd, te kennen gegeven dat de facturen die hij via E. heeft ingediend, niet juist zijn. Hij heeft op deze wijze gefactureerd, zodat klager de kosten voor de brug in twee jaren bij diens zorgverzekering zou kunnen declareren en er daarbij niet goed op gelet dat de vermelde bedragen niet juist waren. Volgens verweerder heeft klager uiteindelijk het bedrag betaald dat is begroot.

5.8. Dit verweer kan verweerder echter niet baten. Van verweerder mag immers als professioneel zorgverlener worden verwacht dat de facturen die hij indient, juist zijn. Dat verweerder in dit geval onjuist heeft gefactureerd, komt voor zijn rekening. Er wordt dan ook bij de beoordeling van de vraag of klager een vordering op verweerder heeft, van de hoogte van de door verweerder ingediende facturen uitgegaan en niet, zoals verweerder voorstaat, van de door hem ingediende begroting.

5.9. De omstandigheid dat verweerder op een foutieve wijze factureert en op deze manier zijn financiële administratie voert, acht het college zeer zorgelijk. Bovendien kan dit gevolgen hebben voor de dossiervorming. Dit is ook in het geval van het dossier van klager gebeurd. Uit de patiëntenkaart van klager blijkt immers dat verweerder heeft genoteerd dat bij klager een 9-delige brug is geplaatst, terwijl in werkelijkheid sprake is van een 10-delige brug. Dit heeft het kwalijke gevolg dat het desbetreffende element in klagers dossier ten onrechte is vermeld als 'gevuld' terwijl het element feitelijk is voorzien van een kroon. Verder geeft het dossier op deze manier een vertekend beeld van de werkelijke situatie in de mond; pijler- en dummy elementen van de brug zijn in het dossier anders genoteerd dan de werkelijke situatie.

5.10. Het voorgaande brengt met zich dat klachtonderdeel 2 gegrond is, met dien verstande dat het college alleen van oordeel is dat verweerder klager in dit kader niet op een juiste wijze heeft geïnformeerd. Het college is niet van oordeel dat – zoals in het klachtonderdeel staat omschreven – sprake is van (bewust) liegen door verweerder noch dat hij een oplichter zou zijn die klager heeft gechanteerd.

5.11. Nu is gebleken dat klager op basis van de door verweerder ingediende facturen te veel aan verweerder heeft betaald, heeft verweerder tevens tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door dit te veel betaalde bedrag niet aan klager terug te betalen. Klager heeft dit bedrag in eerste instantie vastgesteld op € 450,69, maar heeft dit bedrag aangepast naar een bedrag van € 102,39 nadat verweerder de nota van de techniekkosten in het geding heeft gebracht. Dit betekent dat klachtonderdeel 10 gegrond is. Klachtonderdeel 9 is met het overleggen van de nota van de techniekkosten achterhaald en derhalve ongegrond.

5.12. Klachtonderdelen 6 en 8 zijn beide ongegrond. Het staat verweerder immers vrij de facturering en incasso uit te besteden aan een externe partij, in dit geval E.. Voorts kan een gebrek aan kennis over E. niet leiden tot een tuchtrechtelijk verwijt. Overigens is ook niet gebleken dat verweerder geen kennis over E. had.

Klachtonderdeel 3

5.13. Klager heeft in zijn brief van 21 februari 2020 verweerder uitdrukkelijk verzocht een kopie van zijn dossier aan hem te sturen. Verweerder heeft dit niet gedaan, terwijl hij de verplichting heeft aan dergelijke verzoeken onverwijld navolging te geven. De omstandigheid dat verweerder – zoals hij ter zitting heeft aangevoerd – niet alle brieven van klager meer gelezen heeft, kan geen rechtvaardiging zijn niet aan dergelijk verzoek te voldoen. Door dit na te laten heeft verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Klachtonderdeel 3 is dan ook gegrond.

Klachtonderdeel 4

5.14. Het college begrijpt dat dit klachtonderdeel ziet op het verzoek van klager aan verweerder om onder in de mond een soortgelijke brug te plaatsen zoals omschreven in de e-mail van klager van 1 september 2019. Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat hij het plaatsen van een brug onder in de mond niet logisch vond en daarom deze behandeling niet wilde uitvoeren. Het college acht deze toelichting begrijpelijk. Ook overigens kan niet worden vastgesteld dat verweerder met betrekking tot dit klachtonderdeel tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Klachtonderdeel 5

5.15. In de brief van klager van 21 februari 2020 staat niet vermeld dat hij wil dat die brief wordt doorgestuurd aan de klachtenfunctionaris. Aangezien ook niet anderszins kan worden vastgesteld dat verweerder heeft moeten begrijpen dat klager dit wilde, kan verweerder niet tuchtrechtelijk worden verweten dat hij de brief niet heeft doorgestuurd.

Conclusie en op te leggen maatregel

5.16. Het voorgaande brengt met zich dat verweerder met betrekking tot de klachtonderdelen 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9 en 11 geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) kan worden gemaakt. Deze klachtonderdelen zijn derhalve ongegrond.

5.17. Wat de klachtonderdelen 2, 3 en 10 betreft heeft verweerder wel gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge artikel 47 lid 1 Wet BIG jegens klager had behoren te betrachten, waardoor deze klachtonderdelen gegrond zijn.

5.18. Met betrekking tot de op te leggen maatregel overweegt het college dat de rommelige en onjuiste wijze waarop verweerder zijn financiële administratie voert, haar zorgen baart. Verweerder stelt immers facturen op die niet overeenkomen met

de daadwerkelijk door hem gemaakte kosten. Hoewel het college begrijpt dat verweerder klager bij de betaling van de kosten heeft willen helpen, kan dit nimmer een reden zijn om op een onjuiste wijze te factureren. Een zorgverlener dient er zorg voor te dragen dat hij of zij te allen tijde een juiste financiële administratie voert. Bovendien kan een onjuiste wijze van factureren nadelige gevolgen hebben voor de patiënt zelf. Het dossier dat de zorgverzekeraar op basis van ingediende facturen bijhoudt, is immers in dat geval evenmin op orde. Dit kan gevolgen hebben voor toekomstige nieuwe ingediende declaraties. Gelet op deze omstandigheden acht het college de oplegging van de maatregel van berisping passend.”

3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals deze zijn vastgesteld door het Regionaal Tuchtcollege en hiervoor onder “2. De feiten” zijn weergegeven.

4. Beoordeling van het beroep

Procedure

4.1 In beroep is de schriftelijke klacht over het beroepsmatig handelen/nalaten van de tandarts nog een keer aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd. Het Centraal Tuchtcollege heeft kennis genomen van de inhoud van die in eerste aanleg geformuleerde klacht en het daarover in eerste aanleg door partijen gevoerde debat. Het door het Regionaal Tuchtcollege gevormde zaaksdossier is aan het Centraal Tuchtcollege gestuurd. In beroep is het debat door partijen schriftelijk nog een keer gevoerd, waarbij door ieder van hen standpunten zijn ingenomen naar aanleiding van de door het Regionaal Tuchtcollege vastgestelde feiten en de door dat College gegeven beschouwingen en beslissingen.

4.2 Het beroep van klager sterkt ertoe – zo begrijpt het Centraal Tuchtcollege – dat zijn klacht alsnog geheel gegrond wordt verklaard en dat aan de tandarts een zwaardere maatregel dan de maatregel van berisping zal worden opgelegd.

4.3 De tandarts heeft gemotiveerd verweer gevoerd en geconcludeerd tot verwerping van het beroep.

Beoordeling

4.4 Wat betreft de klachtonderdelen 1 tot en met 9 en 11 kan het Centraal Tuchtcollege zich verenigen met het Regionaal Tuchtcollege. Het Centraal Tuchtcollege neemt de overwegingen die het Regionaal Tuchtcollege hieraan heeft gewijd over en maakt die tot de zijne. Dit betekent dat het beroep van klager wordt verworpen.

4.5 Ten aanzien van klachtonderdeel 10 komt het Centraal Tuchtcollege ambtshalve tot een ander oordeel dan het Regionaal Tuchtcollege. De hoogte van de bedragen op de bij de zorgverzekering ingediende facturen zijn niet juist. Dit heeft de tandarts ook erkend. Gelet hierop gaat het Centraal Tuchtcollege ervan uit dat de kosten van de behandeling € 3.340,60 bedroegen, zoals vermeld op de begroting die de tandarts op 14 maart 2018 aan klager heeft gemaald. Uitgaande van dit bedrag, heeft klager niet te veel aan de tandarts betaald. Immers, de zorgverzekering heeft een bedrag van in totaal € 2.140,57 vergoed, waardoor een door klager te betalen bedrag van € 1.200,03 resteerde. Klager heeft een bedrag van in totaal € 1.200,00 naar de tandarts overgemaakt, en daarmee niet te veel betaald. Het Centraal Tuchtcollege verklaart klachtonderdeel 10 daarom ongegrond.

4.6 Het voorgaande is voor het Centraal Tuchtcollege geen aanleiding een andere maatregel op te leggen dan in eerste aanleg. Het Centraal Tuchtcollege kan zich vinden de overwegingen van het Regionaal Tuchtcollege onder 5.18 en neemt die

over. De door het Regionaal Tuchtcollege opgelegde maatregel van berisping acht het Centraal Tuchtcollege passend en wordt dan ook gehandhaafd.

5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

verwerpt het beroep;

vernietigt de beslissing waarvan beroep ambtshalve voor zover daarin

klachtonderdeel 10 gegrond is verklaard, en in zoverre opnieuw rechtdoende:

verklaart klachtonderdeel 10 ongegrond, met instandhouding van de opgelegde van de maatregel van berisping.

Deze beslissing is gegeven door: E.J. van Sandick, voorzitter; T. Dompeling en

H.M. Wattendorff, leden-juristen en M. Fokke en R. van der Velden,

leden-beroepsgenoten en

N. Germeraad-van der Velden, secretaris.

Uitgesproken ter openbare zitting van 14 december 2021.

Voorzitter w.g.

Secretaris w.g.