

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2021/2183-A2021/003

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 8 januari 2021 binnengekomen klacht van:

**A,**  
wonende te B,  
klager,

tegen

**C,**  
tandarts,  
werkzaam te B,  
verweerder,

### 1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van de volgende – voor de procedure van belang zijnde - stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- de brief van klager van 17 maart 2021;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek, waaronder:
  - de brief van klager van 12 april 2021;
  - de brief van klager van 26 april 2021;
  - de brief van het secretariaat van het college van 3 mei 2021;
  - de brief van klager met bijlagen van 30 april 2021;
  - de brief van klager met bijlagen van 7 mei 2021;
  - de brief van het secretariaat van het college van 18 mei 2021;
  - de brief van klager van 20 mei 2021;
  - de e-mail van klager van 28 mei 2021 met als bijlagen zijn brieven van 21, 26 en 27 mei 2021;
- de brief van het secretariaat van het college van 1 juni 2021;
- de brief van klager van 3 juni 2021;
- de brief van klager van 6 juli 2021;
- de brief van de voorzitter van het college van 19 juli 2021;
- de e-mail van klager van 19 juli 2021.

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

De klacht is in de raadkamer van 18 augustus 2021 behandeld.

## 2. De feiten

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

2.1 Klager heeft op 8 april 2019 contact opgenomen met de praktijk van verweerder in verband met pijn richting het kaakbot met onbekende oorzaak. Hij heeft op zijn verzoek een inschatting gekregen van de kosten van een controle en een röntgenfoto, waarna een afspraak is gemaakt voor 11 april 2019.

Klager is op 11 april 2019 op de afspraak verschenen. Daar heeft hij eerst een anamneseformulier ingevuld aan de balie en daarna is een röntgenfoto (OPT) gemaakt.

2.2 In het medisch dossier is onder meer genoteerd (voor zover van belang en inclusief typfouten):

*(...)  
gepraat over de matige mondhygiëne, de aanwezigheid van overmatig plaque en tst en bloeding bij sonderen., geadviseerd dit vandaag te doen, ook om de structuren rondom de pijnlijke kies goed te kunnen inspecteren en diagnostiseren voor een adequate behandelplan, pat. vindt het een goed idee*

*[naam assistente] : onderfront ling tst en bucc bij boven molaren tandplak en tst verwijderd , subgingivaal ook ,gepolijst en poest instructie gegeven vooral interdentaal (...)*

*Diagnose : irreversible pulpitis 15, forse caries 16 , lichte caries 17 en 27 en oude vullingen 14 en 26 , gegeneraliseerde gingivitis en bloeding bij sonderen.*

*Tx : endodontische behandeling 15 , caries 16 restaureren, vulling 14 vervangen, verder 17, 27 en 26 IDGH*

*diagnose en beh. plan besproken met pat. niet alleen de 15 maar ook de 16 en 14 , pat. begrijpt het maar vertoont een passieve houding t.o.v. de voorgestelde beh. wilt eerst alleen een afspraak voor de behandeling van 15 maken als hij een begroting heeft ontvangen. begrijpt dat de andere 2 elementen ook een potentieel risico vormen voor dezelfde aandoening.*

*(...)"*

2.3 Verweerder heeft klager dezelfde dag een begroting gezonden voor in totaal een bedrag ad € 829,37. Dat bedrag was inclusief de reeds uitgevoerde behandeling:

|  |               |
|--|---------------|
| <i>"Maken en beoordelen kaakoverzichtsfoto</i> | <i>68,77</i>  |
| <i>Periodieke controle</i>                     | <i>21,78</i>  |
| <i>Gebitsreiniging, per 5 minuten</i>          | <i>77,10"</i> |

Bij de gebitsreiniging is met 6 eenheden (30 minuten) gerekend.

2.4 Hierop is een e-mailwisseling tussen klager en verweerder gevolgd, waarvan de navolgende citaten van belang zijn.

Op 12 april 2019 schreef klager: *"Ik heb kort even naar de begroting gekeken en zie dat het circa EUR 820 is in plaats van circa EUR 500 zoals u had gezegd. Waardoor dat verschil?"*, waarop verweerder diezelfde dag antwoordde: *"Het klopt dat de wortelkanaal behandeling circa € 500 kost. Daarnaast heeft u 2 vullingen nodig, naast het element die de zenuwbehandeling nodig heeft, met de al uitgevoerde gebitsreiniging, consult en de gebitsfoto, komt alles bij elkaar op € 820."*

Op 14 april 2019 schreef klager: *“Prima, als het bedrag niet exact kan worden vastgesteld kan ik beter even een besluit daarover aanhouden.*

*Donderdag had ik de afspraak voor een consult of controle om te kijken wat er aan de hand was met die tand of kies. Niet een afspraak voor een reiniging. Aan de telefoon zei mevrouw, en dat heb ik genoteerd, dat de kosten voor de consult iets van 21 euro waren en voor het overige afhankelijk waren van de hoeveelheid rontgenfoto's die zouden moeten worden gemaakt maar dat het bij elkaar nooit duurder kon worden dan circa 120 - 130 euro. Op basis van die kostenopgave hebben we toen de afspraak gemaakt. Uiteindelijk is er één (1) rontgenfoto gemaakt.”*

Op 15 april 2019 schreef verweerder: *“Door de telefoon kunnen maar een indicatie over de kosten geven, (...)*

*De kosten die u tot nu gemaakt heeft zijn circa € 170, de rekening hiervan zult u deze week ontvangen.*

*Tijdens het bezoek werd u aangeboden om een gebitsreiniging te laten verrichten, u ging hiermee akkoord, en die was hard nodig gezien de hoeveelheid plaque en tandsteen die u had; U had ook kunnen weigeren en dan zullen wij geen gebitsreiniging uitvoeren want de patiënt beslist uiteindelijk of een behandeling plaats zal vinden; (...)*

Klager schreef op 18 april 2019: *“De EUR 170 is incorrect en ver over de kostenopgave. Nu begrijp ik ook waar die circa EUR 800 vandaan komen en waarom er zo veel onduidelijkheid wordt gegeven over de exacte kosten. Bij dezen de betwisting van uw factuur.*

*Ik heb niet iets aangeboden gekregen en ik heb zeker geen reiniging aangeboden gekregen. (...)*

*Reiniging heb ik nooit gevraagd noch aangeboden gekregen en daar heb ik beslist geen akkoord voor gegeven. Dat kan ook niet worden afgedwongen of iets dergelijks. Als zij uit eigen beweging daarbij is gaan reinigen, dan is dat niet op mijn verzoek geweest, laat staan dat ik ermee akkoord ben gegaan. Ik ben gaan zitten in de verwachting dat zij de controle uitvoert en dat leek ze te doen.”*

2.5 Factureringsbedrijf D heeft klager op 19 april 2019 een rekening gezonden voor de controle, de röntgenfoto en de gebitsreiniging van in totaal € 167,65. Klager heeft de kosten voor de gebitsreiniging van € 77,10 onbetaald gelaten.

2.6 D heeft het onbetaald gelaten bedrag (met rente en kosten) bij de kantonrechter te E van klager gevorderd. Bij vonnis van 20 oktober 2020 heeft de kantonrechter die vordering toegewezen.

### **3. De klacht en het standpunt van klager**

3.1 Klager verwijt verweerder dat hij klager heeft bedrogen:

1. bij de facturering;
2. bij de offerte;
3. in de procedure bij de kantonrechter met valse verklaringen.

3.2 Ter toelichting op de klacht heeft klager onder meer aangevoerd dat verweerder klager betaling van een niet uitgevoerde of afgesproken behandeling afhandig wilde maken met opzettelijk onjuiste mededelingen en andere kunstgrepen. Klager is gaan zitten, heeft zijn mond geopend en zijn ogen gesloten vanwege het felle licht. Gedurende al deze tijd is niets besproken over plaque, tandsteen of gebitsreiniging. De reiniging is niet uitgevoerd en niet afgesproken. Die kan ook niet uitgevoerd zijn, omdat de controle circa 20 tot maximaal 25 minuten (gebruikelijk voor een controle) heeft geduurd, terwijl verweerder bij de rechter heeft gesteld dat klager langer dan 30 minuten op de

behandelstoel heeft gelegen. Verweerder mocht dus geen gebitsreiniging in rekening brengen.

3.3 Verweerder heeft uiterst vaag gedaan over de kosten van de endodontie en noemde eerst een bedrag van € 500. Het zou uiterst urgent zijn om deze te laten uitvoeren. In de begroting stond maar liefst een bedrag van € 830. Er waren allerlei ongevraagde extra behandelingen opgenomen. Ook zat daarin de gebitsreiniging, waarvan verweerder later zei dat die reeds was uitgevoerd.

3.4 In de dagvaarding zijn door D stellingen opgenomen, die evident in strijd met de waarheid zijn. Verweerder en D hebben de betwisting van klager met betrekking tot de gebitsreiniging verzwegen. Verweerder heeft bij de rechter onterecht en bedrieglijk in een verklaring gesteld dat de gebitsreiniging nodig was en dat klager wist of moest weten dat zijn gebit werd gereinigd. De reiniging was onmogelijk naast de controle van 20 minuten.

#### **4. Het standpunt van verweerder**

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Het college zal hierna voor zover nodig ingaan op hetgeen verweerder in dat kader heeft aangevoerd.

#### **5. De beoordeling**

##### *maatstaf*

5.1 Het college stelt voorop dat de vraag die het college moet beantwoorden is of verweerder de (individuele gezondheids-)zorg heeft verleend die van hem mocht worden verwacht, een en ander op de voet van artikel 47 lid 1 Wet BIG. Voorts gaat het hier specifiek om een kwestie waarbij het woord van de één tegenover het woord van de ander staat (wat is wel of juist niet besproken), zodat het college ook de feiten onderzoekt die het woord van de één of de ander kunnen ondersteunen.

##### *verzoeken van klager*

5.2 Klager heeft het college verzocht om (schriftelijk) acht getuigen te horen, onder wie verweerder en zijn assistente. Mogelijke betrokkenheid van de andere zes door klager genoemde getuigen kan uitsluitend betrekking hebben op de door D gevoerde incassoprocedure. Het verzoek is afgewezen door de secretaris, die de instructiefase van de klacht heeft behandeld. Ook het college ziet geen aanleiding om de zes getuigen te horen in verband met de procedure tegen D; die kwestie is hier niet aan de orde. De verklaring van verweerder is genoegzaam duidelijk naar voren gekomen in het klaagschrift en de gewisselde correspondentie – en klager is niet ingegaan op de uitnodiging voor een mondeling vooronderzoek. Op basis van de voorliggende dossierstukken acht het college zich voldoende geïnformeerd om tot een beslissing te kunnen komen.

5.3 Klager heeft voorts verzocht om overlegging van alle correspondentie tussen verweerder, D en overige betrokkenen bij de incassoprocedure met betrekking tot de door klager betwiste vordering. Het college ziet ook geen aanleiding om dit verzoek te honoreren: het gaat in deze tuchtzaak om een tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen van verweerder. Dit is geen civiele procedure waar dergelijke verzoeken gedaan zouden kunnen worden.

5.4 Klager heeft daarnaast aangegeven dat hij niet wenst dat de beslissing in deze klachtzaak (mede) wordt genomen door een of meer collegeleden die (ook) verbonden zijn aan de rechtbank E. Dit verzoek is gehonoreerd.

5.5 Tot slot heeft klager aangegeven geen gebruik te willen maken van een mondeling vooronderzoek, maar wel schriftelijk te willen repliceren. Hij is daartoe in de gelegenheid gesteld, maar heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

### *klachtonderdeel 1 – de facturering*

5.6 Ter discussie staat uitsluitend de gebitsreiniging, waarvoor verweerder klager € 77,10 in rekening heeft gebracht. Klager betwist dat de gebitsreiniging is uitgevoerd en voor zover die zou zijn uitgevoerd, betwist klager daarvoor zijn toestemming te hebben gegeven. Naar het oordeel van het college blijkt uit het medisch dossier genoegzaam dat de gebitsreiniging is uitgevoerd. Hetgeen verweerder daarover heeft aangevoerd, wordt ondersteund door het medisch dossier, waarin is opgenomen dat klager heeft aangegeven dat de gebitsreiniging “een goed idee” was en waarin van die reiniging verslag gedaan wordt. Daarbij komt dat klager erkent in ieder geval 25 minuten in de tandartsstoel te hebben gezeten, terwijl er aan zijn gebit gewerkt werd. Hij moet zich er dan ook van bewust zijn geweest dat in die periode zijn gebit werd gereinigd, of in ieder geval dat er meer en anders gebeurde dan alleen een controle. Klager heeft tijdens die behandeling op geen enkel moment bezwaar gemaakt of gevraagd te stoppen, wat voor de hand had gelegen als er iets gebeurde wat niet zijn instemming had. Het college heeft geen aanleiding te veronderstellen dat hetgeen in het medisch dossier is neergelegd onjuist zou zijn. Het medisch dossier en de duur van de behandeling - zonder protest - ondersteunen in voldoende mate dat er een gebitsreiniging is uitgevoerd met instemming van klager. Aan het horen van de tandartsassistente heeft het college dan ook verder geen behoefte.

5.7 Het college kan zich voorstellen dat de uitvoering van de behandeling in de beleving van klager, achteraf bezien, mogelijk te snel is gegaan en naar het gevoel van klager niet expliciet genoeg met hem is besproken voordat de daadwerkelijke gebitsreiniging werd uitgevoerd. Het doet echter niet af aan het feit dat klager op dat moment instemde met de behandeling, tijdens de behandeling geen signaal van protest heeft gegeven en pas drie dagen na de behandeling voor het eerst heeft gesteld dat hij geen afspraak had voor een gebitsreiniging. Dit klachtonderdeel is dan ook kennelijk ongegrond.

### *klachtonderdeel 2 – de offerte*

5.8 Verweerder heeft een offerte uitgebracht aan klager, waarin niet alleen de wortelkanaalbehandeling, maar ook de reeds verrichte – op dat moment nog niet gedeclareerde – werkzaamheden (controle, foto en gebitsreiniging) zijn opgenomen. Daarnaast heeft verweerder in die offerte nog enige andere werkzaamheden opgenomen, die naar zijn mening noodzakelijk dan wel gewenst waren. Het college constateert dat voor de wortelkanaalbehandeling, conform hetgeen verweerder klager had medegedeeld, een bedrag van ongeveer € 500,00 is opgenomen. Dit is geen ongebruikelijk bedrag. Ook overigens zijn in de offerte geen bedragen vermeld, die het college onjuist voorkomen. Desgevraagd heeft verweerder klager de vermelde bedragen toegelicht. Het was aan klager om de offerte al dan niet – eventueel gedeeltelijk – te accepteren. Klager heeft in een eerste reactie laten weten zijn besluit nog even te willen uitstellen en uiteindelijk de offerte – en dus ook de verdere behandelingen – niet geaccepteerd en niet laten uitvoeren. Van bedrog kan dan ook geen sprake zijn. Het college voegt hier overigens nog aan toe dat het gaat om een inschatting van de daadwerkelijke kosten; het heet niet voor niets een begroting. Ook dit klachtonderdeel is kennelijk ongegrond.

### *klachtonderdeel 3 – de incassoprocedure*

5.9 De gang van zaken bij de kantonrechter in de incassoprocedure staat niet ter beoordeling aan de tuchtrechter. Het is aan de civiele rechter om in die procedure te beslissen over en naar aanleiding van de door partijen ingenomen standpunten in die procedure. Ook de beoordeling van de in die procedure afgelegde verklaringen is voorbehouden aan die rechter. Het college voegt hier nog aan toe dat de in die procedure gewisselde processtukken (behalve de dagvaarding en het vonnis) niet aan het

college bekend zijn. Ook is hetgeen door anderen dan verweerder in die procedure gesteld is, verweerder niet (tuchtrechtelijk) aan te rekenen. Dit klachtonderdeel is eveneens kennelijk ongegrond.

*conclusie*

5.10 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in alle onderdelen kennelijk ongegrond is.

## **6. De beslissing**

Het college verklaart de klacht kennelijk ongegrond.

Aldus beslist op 8 september 2021 door:

R.A. Dozy, voorzitter,

E.C.L. Fritschij en H.C. van Renswoude, leden-beroepsgenoten,  
bijgestaan door N.A.M. Sinjorgo, secretaris.

WG  
secretaris

WG  
voorzitter