

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: C2021.1141

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg Beslissing in de zaak onder nummer C2021/1141 van: A., wonende te B., appellant, klager in eerste aanleg, tegen C., tandarts, werkzaam te B., verweerder in beide instanties, gemachtigde: mr. D.M. Pot te Utrecht. 1. Verloop van de procedure A. - hierna klager - heeft op 8 januari 2021 bij het Regionaal Tuchtcollege te Amsterdam tegen C. - hierna de tandarts - een klacht ingediend. Bij beslissing van 8 september 2021, onder nummer A2021/2183-A2021/003 heeft dat College de klacht kennelijk ongegrond verklaard. Klager is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. De tandarts heeft een verweerschrift in beroep ingediend. De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 20 april 2022, waar namens de tandarts zijn gemachtigde is verschenen. Klager en de tandarts zijn met bericht van verhindering niet verschenen. Het Centraal Tuchtcollege heeft het beroep buiten aanwezigheid van klager en de tandarts behandeld. De vragen van het Centraal Tuchtcollege zagen met name op de gang van zaken tijdens behandeling van klager. De gemachtigde van de tandarts heeft op deze vragen zo goed als mogelijk antwoord gegeven. De gemachtigde van de tandarts heeft vervolgens verklaard dat de tandarts bereid is nadere vragen schriftelijk te beantwoorden. Klager heeft in zijn afmelding voor de zitting in beroep eveneens bericht bereid te zijn om schriftelijk vragen te beantwoorden. Het Centraal Tuchtcollege acht zich evenwel voldoende voorgelicht om een beslissing te kunnen nemen, zodat geen noodzaak bestaat om klager of de tandarts nadere schriftelijke vragen te stellen. 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 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: "Maken en beoordelen kaakoverzichtsfoto 68,77
 Periodieke controle 21,78 Gebitsreiniging, per 5 minuten 77,10" 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 röntgenfoto'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) röntgenfoto 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 Amsterdam 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.

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 Amsterdam. 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

gebtsreiniging 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 gebtsreiniging is uitgevoerd. Hetgeen verweerder daarover heeft aangevoerd, wordt ondersteund door het medisch dossier, waarin is opgenomen dat klager heeft aangegeven dat de gebtsreiniging “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 gebtsreiniging 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 gebtsreiniging 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 gebtsreiniging. 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 gebtsreiniging) 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.” 3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals weergegeven in de beslissing in eerste aanleg, welke weergave in beroep niet, althans onvoldoende, is bestreden. 4. Beoordeling van het beroep

4.1 Klager beoogt met zijn beroep zijn klacht in volle omvang aan het Centraal Tuchtcollege voor te leggen en concludeert tot gegrond verklaring van het beroep.

4.2 De tandarts heeft gemotiveerd verweer gevoerd en concludeert tot verwerping van het beroep.

4.3 Voor zover klager in beroep nieuwe klachten formuleert, overweegt het Centraal Tuchtcollege dat nieuwe stellingen, althans stellingen die niet in het klaagschrift zijn aangevoerd, buiten het bestek van dit beroep vallen, zodat klager in zoverre niet-ontvankelijk dient te worden verklaard.

4.4 In beroep zijn de klachten over het beroepsmatig handelen van de tandarts en het door de tandarts gevoerde verweer nog een keer aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd. Het Centraal Tuchtcollege heeft kennis genomen van de inhoud van de in eerste aanleg geformuleerde klachten 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. Tijdens de zitting op 21 april 2022 heeft de gemachtigde van de tandarts de vragen van het Centraal Tuchtcollege beantwoord. Het beraad in raadkamer na de behandeling in beroep heeft het Centraal Tuchtcollege niet geleid tot de vaststelling van andere feiten en tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van het College in eerste aanleg. Dit betekent dat het beroep zal worden verworpen.

5. Beslissing Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg: verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn beroep zoals hiervoor in overweging 4.3 weergegeven; verwerpt het beroep voor het overige. Deze beslissing is gegeven door: S.M. Evers, voorzitter; L.F. Gerretsen-Visser en A.R.O. Mooy, leden-juristen en B. van Noordenne en R. van der Velden, leden-beroepsgenoten en M. van Esveld, secretaris. Uitgesproken ter openbare zitting van 18 mei 2022. Voorzitter w.g. Secretaris w.g.