

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: D2021/3567

Kenmerk: D2021/3567

Datum uitspraak: 15 maart 2022

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag heeft de volgende beslissing gegeven inzake de klacht van:

A, wonende te B, klaagster, gemachtigde: C, echtgenoot van klaagster, tegen:

D, tandarts, werkzaam te B, beklaagde.

1. Het verloop van de procedure
1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:- het klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 14 oktober 2021;- het verweerschrift met bijlagen, ontvangen op 3 september 2021 en- de mail van de echtgenoot van klaagster van 20 december 2021.

1.2 Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de door het college geboden mogelijkheid om samen met een secretaris van het college in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek).

1.3 De mondelinge behandeling door het college heeft plaatsgevonden ter openbare terechtzitting van 1 februari 2022. Klaagster is niet verschenen, maar heeft zich laten vertegenwoordigen door haar echtgenoot, tevens gemachtigde. Beklaagde is verschenen, bijgestaan door haar praktijkmanager. Beide partijen hebben hun standpunten nader mondeling toegelicht en vragen van het college beantwoord.

2. De kern van de zaak en de beslissing
2.1 Klaagster heeft op 19 mei 2020 bij beklaagde een behandeling ondergaan. De tandartspraktijk waar beklaagde werkzaam is, heeft klaagster op 29 mei 2020 hiervoor een factuur gestuurd. De in de factuur genoemde kosten betreffen controle-, behandel-, techniek- en materiaalkosten voor de periodieke controle en de tandheelkundige behandeling van klaagster op 19 mei 2020. Tussen partijen is vervolgens een geschil ontstaan over de hoogte van de factuur. Klaagster verwijt beklaagde ook enkele zaken die zijn opgekomen naar aanleiding van dit financiële geschil.

2.2 Het college is van oordeel dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en dat de klacht gegrond is. Hierna licht het college toe hoe het tot die beslissing is gekomen.

3. De feiten
3.1 Tijdens de periodieke controle en de tandheelkundige behandeling van klaagster op 19 mei 2020 constateerde beklaagde dat een bestaande brug bij klaagster los zat. Beklaagde heeft de brug daarop vastgezet. De tandartspraktijk waar beklaagde werkzaam is heeft klaagster voor deze en de daarmee verband houdende handelingen, reinigingskosten, techniek- en materiaalkosten en toeslagen een factuur gestuurd. De gemaakte kosten waren verdeeld over twee data, te weten 19 en 20 mei 2020. De kosten voor het vastzetten van de brug bedroegen in totaal € 288,63. De totale factuur bedroeg € 403,89.

3.2 Beklaagde heeft aan klaagster voor het vastzetten van de brug vooraf geen offerte verstrekt.

3.3 De echtgenoot van klaagster heeft vervolgens driemaal contact gehad met de tandartspraktijk van beklaagde over de factuur. De toelichtingen van de praktijkassistente, de praktijkmanager en beklaagde hebben niet geleid tot een oplossing van het geschil tussen partijen over de hoogte van de factuur en de daarop genoemde omschrijvingen.

3.4 Klaagster heeft daarop € 189,89 overgemaakt aan de tandartspraktijk van beklaagde. De juistheid van de overige € 250,00 van de factuur wordt door klaagster betwist.

3.5 De tandartspraktijk heeft het innen van het resterende bedrag overgedragen aan een incassobureau. Klaagster heeft geweigerd dit bedrag en de daarmee samenhangende incassokosten aan het incassobureau over te maken. Het incassobureau is daarop een gerechtelijke procedure gestart om dit bedrag alsnog te doen overmaken. De kantonrechter heeft de vordering tot betaling op 22 september 2020 afgewezen, wegens een gebrek aan onderbouwing van de vordering door het incassobureau en het gemotiveerde en onderbouwde verweer van klaagster.

3.6 Na het vonnis van de kantonrechter heeft klaagster een tuchtklacht ingediend tegen beklaagde.

4. De klachtKlaagster verwijt beklaagde, zakelijk weergegeven, dat zij:1. onjuist heeft gefactureerd;2. ten onrechte vooraf geen prijsopgave heeft overgelegd;3. ten onrechte privacygegevens heeft overgelegd aan derden;4. haar beroepsgeheim heeft geschonden; en5. klaagster onheus heeft bejegend.5. Het standpunt van beklaagdeBeklaagde heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

6. De beoordeling6.1 De vraag die het college op verzoek van klaagster moet beantwoorden is of beklaagde bij het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst de zorg heeft verleend die van haar als tandarts mocht worden verwacht. Dit veronderstelt dat beklaagde bij haar beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bewame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het handelen waarop de klacht ziet en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard. Tot die normen behoort ook de Regeling mondzorg van de Nederlandse Zorgautoriteit (hierna: 'de Regeling' en 'de NZa'). Volgens de transparantievoorschriften, opgenomen in de Regeling, is een mondzorgverlener gehouden een patiënt bij behandelingen vanaf een totaalbedrag van € 250,00 vooraf een offerte ('prijsopgave') te verstrekken. De mondzorgverlener kan in uitzonderlijke gevallen van deze verplichting afwijken, aldus de Regeling.

De juistheid van de factuur6.2 De klacht over de juistheid van de factuur spitst zich toe op het gebruik van de behandelcode R74 ('opnieuw vastzetten niet plastische restauraties' volgens de Beleidsregel Tandheelkundige zorg van de NZa). Klaagster heeft via haar echtgenoot om een toelichting op de factuur gevraagd en die pas na langere tijd gekregen. Die toelichting kon klaagster niet overtuigen van de juistheid van de op de factuur genoemde bedragen. Beklaagde verklaart het gebruik van de behandelcode R74 door te stellen dat het ging om het vastzetten van twee kronen, als het ware de pijlers van de loszittende brug. Voorts wijst beklaagde onder meer naar het gebruik van de codes 4903 ('Etsen/silaniseren' volgens de Prestatie- en tariefbeschikking tandtechnieken van de NZa) en 4904 ('Basistarief ten behoeve van reparatie en aanpassingen' volgens de Prestatie- en tariefbeschikking tandtechnieken van de NZa).

6.3 Beklaagde heeft tijdens de zitting vragen van het college over het gebruik van de drie codes, de combinatie daarvan in het licht van de uitgevoerde behandeling en de juistheid van de factuur in het algemeen, beantwoord. Zij heeft het college echter niet

kunnen overtuigen van het juiste gebruik van de codes in het licht van de Regeling. Uit het medisch dossier wordt evenmin duidelijk dat de codes op juiste wijze zijn gebruikt. Het gebruik van de codes is wel in het nadeel van klaagster geweest. Het college acht dit klachtonderdeel daarom gegrond, mede gelet op het feit dat klaagster niet onverwijld een uitleg heeft gekregen op haar vragen hierover, maar geruime tijd op een toelichting heeft moeten wachten. Transparantie met betrekking tot zorgkosten is een belangrijk doel van de Regeling en een recht van de patiënt. 6.4 Ten overvloede – klaagster zelf beklagt zich hierover niet – spreekt het college zijn ernstige zorgen uit over het feit dat beklagde de behandeling en de daarmee verband houdende kosten in strijd met de waarheid over twee dagen heeft verspreid omdat – zoals beklagde in haar verweerschrift stelt – klaagster anders de kosten voor de controle van 19 mei 2020 niet vergoed zou krijgen. Dit kan leiden tot het in rekening brengen van kosten bij een zorgverzekeraar die door een patiënt moeten worden gedragen. Dit ondermijnt het systeem van zorgverzekeringen en is in strijd met de wet.

Vooraf geen prijsopgave overgelegd 6.5 Zoals weergegeven in rechtsoverweging 6.1 dient een tandarts volgens de Regeling vooraf een offerte over te leggen indien de kosten meer bedragen dan € 250,00. Het staat vast dat dit niet is gebeurd, terwijl de totale factuur voor het vastzetten van de brug uiteindelijk meer bedroeg dan € 250,00. Op de verplichting vooraf een offerte over te leggen bestaan uitzonderingen, waaronder het bieden van (mond)zorg in geval van spoed. Met beklagde is het college van oordeel dat het in het belang van klaagster was haar brug nog dezelfde dag vast te zetten, een handeling waarmee zij ook heeft ingestemd. Daar komt bij dat klaagster is behandeld tijdens de eerste corona-golf, een periode waarin het erg druk was in de praktijk van beklagde en het lastig was een vervangende afspraak te plannen. Het had niettemin de voorkeur genoten als beklagde klaagster vooraf had geïnformeerd over de met de behandeling gemoeide kosten. Dat dit niet is gebeurd is gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval tuchtrechtelijk echter niet verwijtbaar.

Privacygegevens overleggen aan derden en schenden beroepsgeheim 6.6 Het college ziet aanleiding het derde en het vierde klachtonderdeel tezamen te beoordelen.

6.7 Klaagster stelt zich op het standpunt dat beklagde ten onrechte privacygegevens heeft overgelegd aan het ingeschakelde incassobureau en dat dit een schending van haar beroepsgeheim oplevert. Beklagde heeft ter zitting erkend dat de patiëntenkaart van klaagster door de receptie van haar praktijk naar het incassobureau is verstuurd. Dit is gedaan, omdat het incassobureau over bepaalde gegevens moet beschikken om de openstaande vordering te kunnen incasseren. 6.8 Het college constateert dat beklagde, althans de tandartsenpraktijk, het incassobureau een kopie van de patiëntenkaart heeft verstrekt zonder toestemming van klaagster. Het college heeft er begrip voor dat een incassobureau bij een overdracht van een vorderingsrecht over enkele persoonsgegevens moet kunnen beschikken, maar dit hoeft niet de gehele patiëntenkaart (inclusief medische gegevens) te zijn.

6.9 Het college constateert derhalve dat beklagde, althans de tandartsenpraktijk, ten onrechte privacygevoelige medische informatie heeft verstrekt en daarmee haar beroepsgeheim heeft geschonden, zonder toestemming van klaagster. Dit betekent dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Onheuse bejegening 6.10 Klaagster stelt dat beklagde haar onheus heeft bejegend door haar in het medisch dossier als ‘theatermaker’ te kwalificeren. Beklagde heeft het gebruik van deze term in het medisch dossier bevestigd. Zij stelt hiermee te hebben bedoeld op de, in de optiek van beklagde, aanstellerij van klaagster tijdens een behandeling die op 20 augustus 2019 plaatsvond. Tegelijkertijd heeft beklagde

gesteld dat zij klaagster altijd met begrip en aandacht heeft behandeld; klaagster is niet voor niets na 20 augustus 2019 nog meermalen in de praktijk van beklagde teruggekeerd. Beklaagde erkent overigens wel dat het gebruik van deze term, waartoe medisch gezien geen enkele noodzaak bestond, niet professioneel is geweest.

6.11 Het college is met beklagde van oordeel dat het gebruik van de term 'theatermaker' niet professioneel is. Evenwel is niet gebleken dat klaagster hierdoor, of nadien, onheus is behandeld. Het college verklaart dit klachtonderdeel daarom ongegrond.

Conclusie en op te leggen maatregel 6.12 De conclusie van bovenstaande beoordeling is dat beklagde in strijd heeft gehandeld met de zorg die van haar als redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts had mogen worden verwacht als het gaat om het opstellen van de factuur, het zonder toestemming verstrekken van privacygevoelige gegevens en het respecteren van haar beroepsgeheim. De overige door klaagster ingediende klachtonderdelen verklaart het college ongegrond. Het college gaat, gelet op het belang van juiste en transparante facturering en de zorgvuldige omgang met patiëntgegevens, over tot het opleggen van een maatregel aan beklagde, te weten een berisping. Het college acht die maatregel passend gelet op de laakbare schending van meerdere normen en rechten.

7. De beslissing Het college:- verklaart de klacht ten aanzien van de onderdelen 1, 3 en 4 gegrond; en- legt op de maatregel van berisping;- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 15 maart 2022 door J.T.W. van Ravenstein, voorzitter, A.C. Hendriks, lid-jurist, J.M.W. Croes, T.J.M. Hoppenreijns en F.S. Kroon, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door T.C. Brand, secretaris.