

Geanonimiseerd

Uitspraak Geschillencommissie EZA 28 oktober 2019

inzake het geschil tussen de (klager) en Cura Clinic

De procedure

De Geschillencommissie-EZA (hierna: de Commissie) heeft op 4 april 2019 een klacht van de (klager) (hierna verder Klager te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

Klager heeft een klacht ingediend tegen Cura Clinic, gevestigd te Maastricht.

Cura Clinic heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 7 oktober 2019, waar Klager, samen met (echtgenoot klager), is verschenen en waar namens Cura Clinic (naam behandelaar), kaakchirurg en hoofdbehandelaar (hierna verder de kaakchirurg te noemen), (naam), interne auditor en (naam), klachtenfunctionaris en kliniekmanager zijn verschenen.

De feiten

1. Klager is op 9 november 2018 door zijn tandarts verwezen naar Cura Clinic om de mogelijkheid van een implantaat (regio 23) te onderzoeken. Klager heeft Cura Clinic in verband met die verwijzing op 30 november 2018 bezocht. Daarbij is een röntgenfoto van het gebit van Klager gemaakt. Klager stelt dat de kaakchirurg zijn gebit tijdens dit consult niet heeft onderzocht, terwijl deze dat betwist. Aangezien zich in de kaak, op de plek waar het implantaat zou moeten worden geplaatst (regio 23), nog een tand bevond, diende deze naar het oordeel van de kaakchirurg eerst door de tandarts van Klager getrokken te worden en moest aansluitend de kaak van Klager tot rust komen. Vervolgens zou volgens de kaakchirurg beoordeeld kunnen worden of een implantaat mogelijk zou zijn en wat daarvan mogelijk de kosten zouden zijn.

2. Per mail van 8 januari 2019 heeft Klager contact opgenomen met Cura Clinic en gevraagd wat de beoordeling van de foto van zijn gebit heeft opgeleverd. Daarop heeft hij geen reactie ontvangen. Klager stuurde daarom op 8 februari 2019 een herinnering. Op dezelfde dag werd hij gebeld voor het maken van een tweede afspraak met Cura Clinic om Klager beter te kunnen informeren. Dit consult heeft op 20 februari 2019 plaatsgevonden en daarvoor zijn aan Klager geen kosten in rekening gebracht. Tijdens dat consult heeft Klager

een aantal vragen gesteld, maar ook toen werd door de Cura Clinic geen uitspraak gedaan over de mogelijkheden van een implantaatbehandeling. Desgevraagd heeft Klager wel een begroting voor die behandeling ontvangen en een afschrift van zijn patiëntendossier. De röntgenfoto van zijn gebit is per mail aan Klager gestuurd. Klager heeft over deze gang van zaken op dezelfde dag zijn ongenoegen geuit aan het management van Cura Clinic. Hij heeft vervolgens een klacht ingediend, als gevolg waarvan de kosten van het eerste consult aan Klager zijn gecrediteerd. De kosten van de röntgenfoto en de beoordeling daarvan (€ 90,52) zijn niet aan hem terugbetaald. Vervolgens heeft Klager zich tot de Commissie gewend.

Standpunten partijen

3. Klager stelt zich op het standpunt dat de afspraak die door Cura Clinic met hem op 30 november 2018 is gemaakt, zinloos was, omdat toen al bekend was of kon zijn dat eerst de tand in de desbetreffende regio van zijn gebit zou moeten worden getrokken voordat er kon worden aangegeven wat de mogelijkheden en kosten van een implantaat waren. De op 30 november 2018 van zijn gebit gemaakte röntgenfoto was daarom ook voorbarig en onnodig belastend. Klager meent dat Cura Clinic de kosten van de foto en het gesprek op die datum ten onrechte in rekening heeft gebracht, ook omdat het volgens hem in wezen niet om een consult ging, maar om een gesprek waarin hij nadere informatie wilde inwinnen. Cura Clinic heeft nagelaten om Klager en zijn tandarts over de beoordeling van de gebitsfoto te informeren. Verder voert Klager aan dat de kaakchirurg ten onrechte beweert het gebit van Klager te hebben bekeken, terwijl dat niet is gebeurd. Ten slotte meent Klager dat zijn klacht door Cura Clinic niet adequaat en niet op onafhankelijke wijze is behandeld.

4. Cura Clinic is van mening dat in het gehele traject geen aan haar verwijtbare zaken zijn voorgevallen. Het maken van een röntgenfoto gebeurt in dit soort gevallen altijd en die foto is door de kaakchirurg ook beoordeeld. Een röntgenfoto is nodig om een eerste indruk te krijgen van de toestand van het gebit van een patiënt waarbij ook mogelijke pathologische afwijkingen kunnen worden geconstateerd. Dat de tandarts van Klager daarover niet is geïnformeerd is logisch, aangezien er eerst een eindtoestand moest worden bereikt waarvoor een tand verwijderd diende te worden en vervolgens zeker moest zijn dat er geen sprake was van ontstekingen of anderszins medische complicaties die aan het plaatsen van een implantaat in de weg zouden kunnen staan. Volgens Cura Clinic is het consult van 30 november 2018 terecht in rekening gebracht, ook al kon Klager vooralsnog niet verder worden geholpen. Uit een oogpunt van coulançe heeft Cura Clinic de verstrekte factuur ter zake van dit consult gecrediteerd. Cura Clinic vindt dat ter zake van de klachtenbehandeling volledig conform de wet is gehandeld. Na ontvangst van de klacht van Klager heeft Cura Clinic de klacht telefonisch met Klager besproken, daarbij de situatie uitgelegd en ervoor gezorgd dat de kosten (behalve die van de röntgenfoto) zijn gecrediteerd. Dat het in dit geval beter zou zijn geweest om Klager uit te nodigen om hierover persoonlijk te spreken, wordt door Cura Clinic weliswaar erkend, maar doet volgens haar niet af aan de juistheid van de door Cura Clinic gevolgde handelwijze. Cura Clinic blijft erbij dat naast de gemaakte beoordeling van de röntgenfoto het gebit van Klager ook door de kaakchirurg ter plaatse is gecontroleerd.

Beoordeling

5. De Commissie stelt vast dat Klager via een verwijzing van zijn tandarts naar Cura Clinic is verwezen om de mogelijkheid van een implantaat te onderzoeken. Dat betekent dat het eerste gesprek van Klager met de kaakchirurg op 30 november 2018 noodzakelijk was voor de chirurg om een onderbouwde opinie te geven met betrekking tot de vraag van de verwijzende tandarts. Het ging hier dus wel degelijk om een consult en niet een informeren gesprek, zoals Klager heeft betoogd. Dat de opinie van de kaakchirurg inhield dat de tandarts op de bewuste plek eerst nog een tand van Klager moest verwijderen voordat hij een definitieve beoordeling kon geven van de mogelijkheden van een implantaat, maakt dit niet anders. In het geval van een consult als waarvan hier sprake was, behoort het naar het oordeel van de Commissie tot de gangbare praktijk dat eerst een röntgenfoto van het gebit wordt gemaakt, zodat de kaakchirurg zich een eigen beeld kan vormen van de situatie van het gebit met het oog op de vraag van de verwijzend arts. De stelling van Klager dat die foto onnodig is gemaakt, dient daarom van de hand te worden gewezen. De Commissie is van oordeel dat de röntgenfoto blijkens het dossier en hetgeen ter zitting is besproken, wel door de behandelend arts is beoordeeld. Bijgevolg zijn ook de kosten van deze handelingen terecht in rekening gebracht.

6. De klachtonderdelen met betrekking tot het consult van 30 november 2018 zijn dan ook ongegrond. De Commissie wijst er verder op dat hoewel het consult van 30 november 2018 in eerste instantie in rekening is gebracht, de kosten daarvan naderhand zijn gecrediteerd, zodat dit uiteindelijk niet tot kosten voor Klager heeft geleid.

7. De Commissie is van oordeel dat Cura Clinic dan wel de kaakchirurg ten onrechte de foto en de daarvan gemaakte beoordeling niet aan de tandarts van Klager heeft gestuurd. Een dergelijke informatie-uitwisseling hoort bij het professionele contact dat in een dergelijk geval tussen de geraadpleegde specialist en de verwijzend arts wenselijk is. Indien Cura Clinic dit wel had gedaan, was de verwijzend tandarts in staat geweest om Klager vervolgens deugdelijk te informeren. Het heeft er alle schijn van dat een klacht in dat geval niet nodig zou zijn geweest. De klacht is op dit onderdeel dan ook gegrond.

8. Partijen verschillen in aanzienlijke mate van mening over de vraag of het gebit van Klager tijdens het consult van 30 november 2018 persoonlijk door de kaakchirurg is gecontroleerd, anders dan door het beoordelen van de röntgenfoto. De Commissie laat dit verder in het midden, enerzijds omdat de vraag wat zich toen werkelijk heeft afgespeeld vanwege de uiteenlopende verklaringen van Klager en de kaakchirurg bijzonder moeilijk te beantwoorden is en anderzijds, omdat dit voor de eindbeoordeling uiteindelijk niet relevant is, nu de Commissie heeft vastgesteld dat de röntgenfoto van het gebit van Klager wel is beoordeeld door de kaakchirurg.

9. Ten aanzien van de klachtbehandeling door Cura Clinic is de Commissie van oordeel dat de combinatie van de functie van kliniekmanager en klachtenfunctionaris, zoals door (naam klachtenfunctionaris) uitgeoefend, weliswaar niet betekent dat zij als klachtenfunctionaris op voorhand als onvoldoende onafhankelijk moet worden beschouwd, maar dit stelt wel strenge eisen aan de wijze waarop aan de rol van klachtenfunctionaris vorm en inhoud wordt gegeven. Zo zal een deugdelijke, schriftelijke klachtenprocedure, gebaseerd op hoor en wederhoor, beschikbaar moeten zijn op basis waarvan, behoudens bijzondere gevallen, de klager altijd wordt gehoord in het bijzijn van de behandelend arts. Dat is in dit geval niet gebeurd; telefonisch contact of mailverkeer is wat dit betreft onvoldoende. Cura Clinic heeft niet kunnen aangeven te beschikken over een op schrift gestelde klachtprocedure. Ook staat vast dat Klager niet is opgeroepen om te worden gehoord in het bijzijn van de behandelend arts, terwijl e-mails van de zijde van Cura Clinic die in het kader van de klachtbehandeling aan Klager zijn gestuurd, onderaan niet de functie van klachtenfunctionaris vermelden, maar van kliniekmanager. Dit alles wijst erop dat een professionele klachtbehandeling door Cura Clinic in dit geval onvoldoende is gewaarborgd. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

Slotsom

10. De klachten weergegeven in de overwegingen 7 en 9 zijn gegrond, de overige klachten zijn ongegrond.

Beslissing

De Commissie verklaart de klachten, zoals vermeld en besproken in de overwegingen 7 en 9, gegrond en de overige klachten ongegrond, een en ander zoals hiervoor nader is gemotiveerd.

De Commissie bepaalt dat Cura Clinic binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak aan Klager de kosten van deze procedure ten bedrage van € 50,- dient te vergoeden.

Aldus opgemaakt te Zeist op 28 oktober 2019 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit (namen commissieleden).

de voorzitter,

de secretaris,

Voorzitter

Secretaris