

## UITSPRAAK

SGIM 2019-03

### Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

### Inzake

De geschilprocedure van A, wonende te C, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, tandprotheticus te D, hierna te noemen verweerder. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 19 januari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19 januari 2019 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24 april 2019 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 17 april 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 mei 2019.
5. De hoorzitting heeft op 17 mei 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is, vergezeld van haar echtgenoot ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld van zijn assistent.

### Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder een prothese ('klikgebit') heeft gemaakt die ook na een lang traject van aanpassingen niet goed is. De prothese is te groot en te zwaar en past niet. Ook is klaagster van mening dat verweerder haar onjuist heeft geïnformeerd over de financiële afwikkeling van de prothese, nu hij de indruk heeft gegeven voor deze werkzaamheden gecontracteerd te zijn door VGZ.

Klaagster heeft zich in februari 2018 tot verweerder gewend omdat haar oude prothese niet meer goed was. Verweerder heeft direct bij verzekeraar VGZ een aanvraag ingediend en in april 2018 een nieuw boven- en onder klikgebit gemaakt.

Toen verweerder bij aflevering van de prothese een rekening van € 744,- presenteerde schrok klaagster.

Omdat klaagster beschikte over het zgn. Rotterdampakket van VGZ en zij ook uit informatie van VGZ de indruk had gekregen dat verweerder gecontracteerd was, meende zij geen eigen bijdrage verschuldigd te zijn. Uiteindelijk heeft VGZ erkend onduidelijke en onvolledige informatie te hebben verstrekt en de € 744,- eigen bijdrage uit coulance vergoed.

De nieuwe prothese paste niet goed; het ondergebit wipte omhoog en ‘klikte’ niet goed op de steg terwijl het bovengebitt te groot en zwaar aanvoelde en de mond een ingevallen indruk gaf.

Klaagster heeft verweerder diverse malen bezocht om verbeteringen aan het gebitt te bewerkstelligen. De benadering en handelingen van verweerder heeft klaagster als pijnlijk en ook ruw ervaren, waarbij klaagster als voorbeeld geeft dat tijdens een van de consulten bij het ‘inklikken’ van de prothese een klemmetje in het klikgebit afbrak door de kracht die verweerder gebruikte.

Nadat klaagster zich voor beoordeling van de prothese tot een andere tandprotheticus gewend heeft die de mening van klaagster ondersteunde doch haar adviseerde om terug te gaan naar verweerder, heeft verweerder in oktober 2018 een nieuwe afdruk van het bovengebitt gemaakt en uiteindelijk op 24 november de prothese aan huis bij klaagster afgeleverd. Ook deze prothese paste niet goed. Klaagster draagt nog steeds haar oude prothese.

Klaagster is het vertrouwen in verweerder kwijt en wenst vergoeding van de € 2.964,42 kosten van de prothese evenals € 500,- schadevergoeding voor gemaakte rijkosten en smartengeld.

## Het verweer

Verweerder betreurt de gang van zaken. Voor wat betreft de financiële afwikkeling stelt hij dat de communicatie met VGZ en de verwerking van machtigingen en declaraties lastig is. Verweerder stelt dat hij in voorgaande jaren altijd gecontracteerd was en de wijzigingen ter zake contractering voor deze werkzaamheden voor 2018 niet heeft opgemerkt. Verweerder erkent ter zitting dat hij dit wel had moeten weten.

Voor wat betreft het vervaardigen van de prothese meent verweerder dat hij kosten noch moeite heeft gespaard. Toen klaagster zich februari 2018 tot hem wendde met klachten over haar toenmalige prothese, is in gezamenlijk overleg besloten tot het maken van een nieuwe prothese in plaats van het rebasen van de oude prothese.

Omdat naar de mening van verweerder het bovenfront in de oude prothese erg naar voren stond, hetgeen voor wat betreft krachtenverdeling nadelig was, heeft verweerder in de nieuwe prothese het front iets terug gebracht. Dit beviel klaagster niet. Klaagster wenste een prothese die zoveel mogelijk op haar oude prothese leek en stelde daarmee esthetiek boven functionaliteit. Verweerder stelt dat deze esthetische wensen bij deze stegprothese een complicerende factor vormden. Ondanks het feit dat hij vanwege het risico op breuk van de steg en het loskomen van de bovenprothese hier eigenlijk niet achter stond, heeft verweerder door middel van aanpassingen getracht om klaagster zoveel mogelijk tegemoet gekomen in haar wensen voor wat betreft esthetiek.

Verweerder stelt tenslotte dat hij pas op 23 april jl. kennis heeft genomen van de second opinion rapportage die gedurende de klachtbehandeling door [beroepsorganisatie] is opgesteld. Desgevraagd beaamt verweerder ter zitting dat de conclusie van dit rapport, namelijk dat de vervaardigde werkstukken kwalitatief onvoldoende zijn, juist is.

## De beoordeling

### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

### *Ontvankelijkheid*

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat verweerder op grond van de reactie van de verzekeraar op de machtigingsaanvraag had moeten weten dat hij niet gecontracteerd was voor dit type werkstukken en aan klaagster een begroting had dienen te overleggen waaruit de € 744 eigen bijdrage was gebleken. Het financiële nadeel van deze gebrekkige informatievoorziening werd weliswaar coulanchehalve door VGZ voor haar rekening genomen, maar dit laat onverlet dat het klachtonderdeel ter zake onjuiste informatie voor wat betreft de kosten van de prothese gegrond is.

Voor wat betreft het vervaardigde klikgebit stelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat uit de door de [beroepsorganisatie] opgestelde second opinion rapportage blijkt dat de prothese op diverse punten van onvoldoende kwaliteit is. Op basis van deze beoordeling die door verweerder ter zitting onderschreven werd en het relaas over de gang van zaken van klaagster en verweerder, is de Geschilleninstantie Mondzorg van mening dat verweerder tekort is geschoten in de zorg en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam tandprotheticus mag worden verwacht. Het klachtonderdeel wordt gegrond geacht.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- De klacht gegrond is;
- Klaagster een schadevergoeding ten bedrage van € 2.200,- voor materiële schade, te weten een vervangende prothese zonder nieuwe steg, evenals € 250,- voor immateriële schade wordt toegewezen, te vermeerderen met het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,-;
- Verweerder aan klaagster € 2.525,- overmaakt binnen 14 dagen na verzenddatum van deze uitspraak.

### **Aldus uitgebracht:**

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,  
Bunnik, 17 mei 2019