

UITSPRAAK
SGIM 2018-047

Van

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg ('Geschillencommissie') als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

de geschilprocedure van A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster maakte het geschil aanhangig bij de Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 2 november 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 5 november 2018.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klaagster verschuldigde griffiegeld op 2 november 2018.
3. Verweerster diende het verweerschrift in op 3 december 2018.
4. Partijen zijn bij brief 14 maart 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 april 2019.
5. De dochter van klaagster berichtte de Geschilleninstantie Mondzorg per e-mail van 15 maart 2019 dat klaagster afziet van aanwezigheid bij de hoorzitting.
6. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft in de week voorafgaand aan de zitting telefonisch contact gehad met de dochter van klaagster, omdat klaagster die week ter controle was gekomen bij verweerster en daar had aangegeven in de veronderstelling te zijn geweest dat deze procedure zou zijn ingetrokken. De dochter van klaagster gaf evenwel aan dat de procedure niet was ingetrokken en dat dit ook niet de wens was van haar moeder.
7. De hoorzitting vond plaats op 12 april 2019 te Bunnik. Klaagster is niet ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen, vergezeld door E, jurist bij F.

Het geschil

Klaagster verwijt verweerster dat zij bij het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden aan haar gebitsprothese niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klaagster voert hiertoe in haar klacht – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klaagster had een gebitsprothese waarbij de hoektanden grijs waren verkleurd. Verweerster

heeft twee delen van deze prothese naar een tandprotheticus gestuurd, om te beoordelen of het mogelijk was de kleur te herstellen met porselein. Bij deze beoordeling is de prothese in een hete oven gedaan, waarin de prothese kapot is gegaan. Zodoende moest een nieuwe onder- en bovenprothese worden gemaakt.

Klaagster heeft haar oude prothese niet teruggekregen. Zij was daardoor in de veronderstelling dat de prothese was vernietigd en dat zij genoodzaakt was het voorstel tot het vervaardigen van een nieuwe prothese te accepteren.

Verweerster heeft aan klagster niet uitgelegd hoe de tandprotheticus te werk zou gaan. Ook heeft klagster niet aan verweerster verteld dat er een mogelijkheid bestond dat het herstel kon mislukken. Verweerster heeft klagster ook niet de keuze geboden de prothese op een andere manier te laten herstellen dan met porselein. Tevens is klagster door verweerster niet de keuze geboden al dan niet het risico te lopen dat het fout zou gaan. Daarnaast is van tevoren niet gesproken over de kosten, ingeval herstelwerkzaamheden door de tandprotheticus mis zouden gaan, althans is voorafgaand aan de behandeling geen prijsopgave verstrekt door verweerster.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 1.138, 12 voor de kosten die zij tot dusverre aan verweerster heeft moeten betalen voor de nieuwe prothese en een verdere, algehele schadeloosstelling.

Het verweer

Verweerster voert in haar verweerschrift en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Klaagster is sinds 25 jaar patiënt van verweerster. Zij heeft een zogeheten telescoopprothese. Zo'n prothese bestaat uit twee gedeelten die bij elkaar horen, namelijk een vaste primaire kroon en een uitneembaar frame met een secundaire kroon.

Klaagsters frame was na 22 jaar erg versleten. Sinds 2014 hebben verweerster en klagster gesproken over de noodzaak van vernieuwing van de prothese.

Klaagster kwam op 3 mei 2018 bij verweerster met de wens de prothese te laten repareren. Klaagster en verweerster hebben toen afgesproken dat nog één keer een laatste reparatie zou worden gedaan en dat in 2019 een nieuwe protheses zouden worden gemaakt. Deze reparatie zag niet alleen op het herstel van de kleur van de tanden, maar ook op herstel van de slijtage van het metalen en tandkleurige gedeelte van de prothese en herstel van retentie. Klaagster heeft het frame in dit kader opgestuurd naar een tandtechnieker.

Deze tandtechnieker berichtte verweerster op 17 mei 2018 dat de protheses te oud waren voor reparatie. Er is geen sprake van een fout van de tandtechnieker. Het was niet mogelijk om voorafgaand aan het opsturen van de protheses naar de tandtechnicus, de eventuele kosten te bespreken, omdat het nog niet bekend was of de protheses gemaakt konden worden.

Verweerster en klagster hebben vervolgens op 18 mei 2018 gesproken over de begroting en financiële mogelijkheden van een geheel nieuwe prothese.

De eerste behandeling vond vervolgens plaats op 29 mei 2018. De oude kronen van klagster zijn toen weggeslepen en zij kreeg een noodvoorziening. Ook toen zijn de kosten besproken en is een

begroting verstrekt. Op 25 juni en 15 juli 2018 zijn bij klaagster de nieuwe frames en kronen geplaatst.

De oude prothese was niet meer bruikbaar en is daarom vernietigd.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschillencommissie

De Geschillencommissie 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 de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

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

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie 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 verweerster. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de KNMT niet tot een oplossing gekomen.

Klaagster heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan. De Geschillencommissie verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschillencommissie treft allereerst bij het verweerschrift het medisch dossier van klaagster aan, waaruit de Geschillencommissie het volgende afleidt. Verweerster heeft met klaagster sinds 2014 besproken dat haar telescoopprothese zodanig was versleten dat die prothese aan vervanging toe was. Verweerster heeft in mei 2018 met klaagster besproken dat zal worden geprobeerd de prothese voor een laatste keer ter reparatie aan te bieden bij een tandtechniker. Die tandtechniker heeft verweerster toen bericht dat de prothese te oud is voor reparatie. Verweerster heeft vervolgens met klaagster de kosten en procedure voor een nieuwe prothese besproken. De Geschillencommissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat verweerster voorafgaand aan de behandeling een prijsopgave heeft verstrekt, zoals de op dat moment geldende NZa-regelgeving (artikel 6.1 NR/REG-1807) voorschreef, aangezien de schriftelijke begrotingen die zich in het dossier bevinden, zijn gedateerd op 25 juni 2018. Verweerster heeft ook op andere wijze niet aannemelijk gemaakt dat (deze) begrotingen voorafgaand aan de behandeling aan klaagster zijn verstrekt.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerster de stellingen van klaagster voldoende onderbouwd heeft weerlegd, behoudens haar stelling dat voorafgaand aan de behandeling geen begroting is verstrekt. Zodoende is voor dat klachtonderdeel komen vast te staan dat verweerster jegens klaagster niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk

bekwaam en redelijk handelend tandarts. De overige klachten van klaagster zijn naar het oordeel van de Geschillencommissie ongegrond.

Schadevergoeding

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De Geschillencommissie is van oordeel dat die schadevergoeding niet toewijsbaar is, omdat klaagster niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij ingeval verweerster wel voorafgaand aan de behandeling een prijsopgave had verstrekt, had gekozen de behandeling niet, althans bij een andere – goedkopere – tandarts, te ondergaan. De Geschillencommissie acht hierbij relevant dat klaagster al 25 jaar patiënte is van verweerster, uit het medisch dossier van klaagster blijkt dat vernieuwing van de prothese noodzakelijk was en dat verweerster de helft van de kosten van de behandeling voor eigen rekening heeft genomen.

Griffiegeld

De Geschillencommissie ziet in de omstandigheid dat verweerster deels in het ongelijk is gesteld wel aanleiding om, krachtens het bepaalde in artikel 3 van het Reglement, verweerster te veroordelen in de kosten van de geschillenbeslechting aan de zijde van klaagster, tot op heden begroot op € 75,--, zijnde het bedrag van het door klager betaalde griffiegeld.

Uitspraak

De Geschillencommissie Mondzorg:

- Verklaart de klacht gegrond ter zake van het niet voorafgaand aan de behandeling verstrekken van een prijsopgave;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst de door klaagster gevorderde schadevergoeding af;
- veroordeelt verweerster tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van vijfenzeventig euro.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 12 april 2019