

UITSPRAAK

SGIM 2020-23

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 B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, hier vertegenwoordigd door D, tandarts/eigenaar, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 02-07-2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 02-07-2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 02-07-2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24 augustus 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 02-09-2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 09-10-2020.
7. De hoorzitting heeft op 9 oktober 2020 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar schoondochter mevrouw E. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn advocaat mr. F.

Het geschil

Klaagster heeft door verweerder een implantaatgedragen bovenprothese laten maken. Het implanteren is goed gegaan, maar het klikgebit heeft vanaf het begin niet goed gezeten, was niet mooi en gaf pijn. De klacht betreft de bejegening door de praktijkmedewerkers en het werk van de tandtechnicus van de praktijk.

Alhoewel de kliniek het gebit verschillende keren heeft bijgewerkt - klaagster is minstens negen keer terug geweest - bleef het klikgebit pijn geven. In november 2018 heeft klaagster het opgegeven en is ondanks de slechte pasvorm met het gebit door blijven lopen.

In het voorjaar 2019 brak een klemmetje (ruiter) van haar klikgebit af. Klaagster is op 11 juni 2019 tevergeefs naar de kliniek gereden na telefonisch begrepen te hebben dat het gebit direct kon worden gerepareerd. Ze maakte een nieuwe afspraak voor 17 juni 2019. Toen zij conform afspraak opnieuw bij de kliniek kwam kon zij niet wachten op reparatie van het gebit, zoals haar was verteld, maar diende zij het gebit de volgende dag op te halen. Dit werd haar te gortig. De spanningen liepen hoog op en uiteindelijk werd afgesproken dat zij het gebit die middag kon ophalen.

Klaagster moest toen happen zodat het gebit kon worden opgevuld. Ook dit happen gebeurde op een onplezierige wijze, waarbij de tandtechniker het gebit hard in de mond van klaagster zou hebben geduwd.

Klaagster voelt zich onheus bejegend en ontkent dat er dreigende woorden zijn geuit toen zij en haar schoondochter een weerwoord gaven.

Klaagster stelt dat de tandtechniker op 11 juni 2019 niet alleen het gebit heeft opgevuld, maar alles aan het gebit heeft aangepast waardoor het gebit nu erg strak zit en lelijk is gemaakt. Klaagster heeft ten bewijze hiervan twee foto's van het gebit overgelegd, een van voor en een van na de rebasing/reparatie.

Daarnaast is in het najaar 2019 opnieuw een pin (ruiter) kapot gegaan.

Klaagster is genooddaakt om een nieuw gebit te laten maken en vordert een schadevergoeding van € 1.400,- zijnde klaagsters inschatting van verweerders loonsomkosten voor het maken van het gebit; de door verweerder gebruikte materiaalkosten neemt klaagster voor eigen rekening. Ook wil zij dat de rekening à € 516,30 voor het opvullen (rebasen) van het gebit wordt ingetrokken omdat niet is gesproken over het betalen van de kosten voor dit opvullen.

Ter zitting licht klaagster tenslotte toe dat als verweerder (persoonlijk) had gereageerd op haar klacht zij wellicht tot een oplossing hadden kunnen komen.

Het verweer

Verweerder stelt dat in 2018 een zeer goed passende klikprothese is vervaardigd.

Op 7 juni 2019 belde klaagster omdat het klikgedeelte was gebroken. Er werd een afspraak gemaakt voor 11 juni 2019 waarbij het beleid van de praktijk is om een reparatie dezelfde dag nog uit te voeren. De tandtechniker constateerde op 11 juni 2019 echter dat naast een reparatie ook rebasing noodzakelijk was om de aangegeven klacht te verhelpen, hetgeen niet op dezelfde dag kon plaatsvinden. Klaagster werd uitgebreid geïnformeerd waarom rebasing moest plaatsvinden en wat de kosten daarvan zouden zijn. Klaagster is boos geworden en heeft de tandtechniker en aanwezige medewerkers zeer onheus en bedreigend bejegend. Desondanks heeft ze ingestemd met rebasing.

Vóór 7 juni 2019 zat het gebit niet slecht. Na de reparatie en rebasing op 17 juni 2019 zat het gebit goed en is zeker niet lelijk gemaakt. Verweerder vraagt zich af of de tweede door klaagster overgelegde foto wel hetzelfde gebit betreft.

Verweerder stelt dat zijn behandelteam zich steeds vriendelijk en professioneel heeft opgesteld, ondanks het bijzonder onaangename gedrag van klaagster en haar familieleden, en is van mening dat een acceptatieprobleem ter zake de prothese ten grondslag ligt aan haar klacht.

Ter zitting heeft verweerder toegezegd alsnog aan de zorgverzekeraar van klaagster een machtiging te zullen aanvragen voor vergoeding van het rebasen van de prothese.

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.

Inhoudelijke beoordeling

Voorop gesteld wordt dat het er bij beoordeling van onderhavige klacht de Geschilleninstantie Mondzorg niet om gaat of een en ander beter had gekund, maar of verweerder bij het maken, verbeteren en herstellen van de klikprothese is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening.

Verweerder stelt, en klaagster beaamt dit in haar pleidooi d.d. 9 oktober 2020, dat de communicatie van de zijde van klaagster en haar schoondochter in juni 2019 door emotie werd bepaald. Voor wat betreft de professionaliteit in toonzetting en bewoordingen van verweerders medewerkers staan de meningen van klaagster en verweerder tegenover elkaar. Nu aan het woord van de een niet meer waarde kan worden toegekend dan aan het woord van de ander, kan de Geschilleninstantie Mondzorg geen oordeel geven over de bejegening en communicatie; dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Alhoewel de vormgeving van de prothese op door klaagster beide overgelegde foto's verschilt, stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat deze wel dezelfde prothese betreffen. Uit notities in het behandeldossier van verweerder leidt de Geschilleninstantie Mondzorg af dat op 11 juni 2019 de kunststof vormgeving van de prothese aandacht kreeg. Klaagsters stelling dat verweerder de prothese ruïneerde kan echter onvoldoende worden onderbouwd.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet evenwel voldoende grondslag voor het oordeel dat de kwaliteit van de prothese, mede gezien de breuk van tenminste één ruit (klemmetje), suboptimaal was.

Nu beide partijen geen voortzetting van de behandelingsrelatie wensen is herstel van de prothese door verweerder geen optie. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet derhalve aanleiding om met inachtneming van de gronden van redelijkheid en billijkheid aan klaagster een schadevergoeding toe te kennen van € 900,--.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht deels gegrond;
- veroordeelt verweerder tot het betalen van een schadevergoeding à € 900,-- aan klaagster;
- veroordeelt verweerder tot het vergoeden van het door klaagster betaalde griffierecht à € 75,--.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 9 oktober 2020

Met verzenddatum, 19 november 2020