

## UITSPRAAK

### SGIM 2020-37

#### 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 hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder B hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

#### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 28 oktober 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 9 maart 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 10 maart 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 6 mei 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 17 juni 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 juli 2021.
5. De hoorzitting heeft op 23 juli 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

#### De klacht

De klacht houdt in dat de kronen die verweerster heeft geplaatst gebrekkig zijn geweest, althans gebrekkig zijn geplaatst en daardoor niet passen. Klager vordert een schadevergoeding van €1.106,74 voor het plaatsen van de kroon bij een andere tandarts.

Klager heeft bij verweerster verzocht een kroon in het bovengebitt laten zetten. Hij heeft voor het plaatsen van de kroon aangegeven dat hij pijnklachten had. Er is een aantal onderzoekjes gedaan door verweerster maar de pijnklachten bleven. Verweerster gaf volgens klager aan dat zij niets zag wat haar verontrustte. Verweerster is ondanks de pijn doorgegaan met het plaatsen van de kroon.

Klager vond de kroon niet heel mooi, maar wel acceptabel. Het probleem was dat er een opening bestond tussen de kroon en het gebitt, waardoor er vocht en voedsel in de opening kwam met gevoeligheid en pijn tot gevolg. Klager heeft toen aan verweerster gevraagd of het wel verstandig was dit zo te laten, omdat het in zijn optiek een ontsteking tot gevolg kon hebben. Verweerster constateerde ook dat de kroon niet goed zat, waarna een tweede kroon is gemaakt. Die tweede kroon vond klager erg mooi, maar het probleem van de opening tussen kroon en gebitt bleef. De opening gaf bij klager pijn. Verweerster erkende volgens klager het probleem en gaf toe dat er een

fout zou zijn gemaakt bij het plaatsen. Er zou aan de gevoeligheid worden gewerkt door een wortelkanaalbehandeling. Daarna zou er een tijdelijke kroon komen en daarna zou de derde kroon er definitief in komen. Er is door verweerster toen een derde tijdelijke kroon geplaatst. Deze vond klager niet mooi, waarna verweerster aangaf dat de esthetische wensen van klager niet realistisch waren. Dit was voor het eerst dat klager dat hoorde. Er is toen enige discussie geweest over het mooier maken van de kroon, waarna de derde definitieve kroon is geplaatst. Klager was voldoende tevreden. Echter, een kleine week later kwam de kroon er weer uit. Klager was uitermate teleurgesteld. Hij heeft zijn onvrede geuit in de praktijk, maar de reactie was volgens klager weinig constructief. Er ontstond een meningsverschil. Er is twee weken voor het laatste consult een vierde kroon geplaatst, die er een week later weer uit is gekomen.

Klager is wel vijftien keer in de praktijk geweest met afgebroken of slecht zittende kronen. Hij is zeer ontevreden over de gang van zaken. Klager heeft een second opinion laten opstellen waaruit blijkt dat de laatste kroon gebrekkig is, althans niet goed is geplaatst. Klager wenst een schadevergoeding om daarmee een nieuwe kroon te laten zetten. Hij heeft een begroting overgelegd waaruit de kosten voor een nieuwe kroon op te maken zijn.

### **Het verweer**

Verweerster betreurt de klachten van klager. Zij geeft aan dat er inderdaad meerdere keren kronen zijn geplaatst, maar dat deze op verzoek van klager steeds zijn verwijderd omdat hij deze niet mooi zou vinden. De wensen van klager waren daarbij volgens verweerster niet geheel realistisch. Bij aanvang van de behandeling had klager al last van gevoeligheid, daarom heeft verweerster hem geadviseerd een nieuwe composietvulling bij element 11 te nemen. Klager wilde dat echter niet en bleef benadrukken dat hij kronen wilde. Verweerster heeft klager naar eigen zeggen voldoende geïnformeerd over de voor- en nadelen en mogelijke risico's van kronen. Hij is akkoord gegaan met de behandeling.

Verweerster heeft steeds alles gedaan om klager tevreden te stellen en al zijn wensen ingewilligd. Vanwege de steeds terugkerende onvrede zijn de twee kronen, de wortelkanaalbehandeling en vele consulten niet in rekening gebracht. Klager bleef echter ontevreden, waarbij hij zich tegen het einde van de behandeling intimiderend en bedreigend richting verweerster heeft opgesteld. Verweerster is van mening dat zij zorgvuldig heeft gehandeld.

### **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie constateert dat de klacht van klager er op neerkomt dat de plaatsing van de kronen gebrekkig is geweest en hij daardoor nog altijd geen kroon in het bovenfront heeft.

De Geschilleninstantie stelt vast dat de behandelkaart van verweerster zeer summier is. Er is daaruit weinig af te leiden over de informatievoorziening aan klager. De stelling van verweerster, te weten dat zij uitgebreid overleg heeft gehad over de voor- en nadelen van de kroon, dat er risico's waren en dat die uitgebreid zijn besproken, wordt niet door het dossier ondersteund. Dat komt voor risico van verweerster, nu het aan haar is een volledig medisch dossier bij te houden.

Het is de Geschilleninstantie wel duidelijk dat verweerster zich heeft ingespannen klager in zijn wensen tegemoet te komen, door de kronen aan te blijven passen en delen van de behandeling kosteloos uit te voeren. Desondanks kan de Geschilleninstantie niet tot een andere conclusie komen dan dat in ieder geval de laatste kroon niet voldeed aan de daaraan te stellen eisen. Dit blijkt ook uit de second opinion, waar onder andere wordt beschreven dat er onvoldoende retentie was, het geprepareerde element 11 te kort is en de fit van de kroon onvoldoende is. Daarnaast brak deze na een kleine twee weken al af, hetgeen niet hoort te gebeuren. De Geschilleninstantie oordeelt de klacht van klager, voor zover deze ziet op de plaatsing van de laatste kroon, dan ook gegrond.

### *Schadevergoeding*

Nu de klacht door de Geschilleninstantie (deels) gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klager heeft een vergoeding gevorderd van € 1.160,- voor plaatsing van een kroon bij een andere tandarts. Verweerster heeft het nodige op die begroting aangemerkt.

De Geschilleninstantie komt aan de beoordeling van die begroting echter niet toe, omdat zij van oordeel is dat de kosten voor het plaatsen van een kroon door een andere tandarts niet voor rekening van verweerster hoeven te komen. Dat klager een kroon wil bij element 11, is immers niet aan verweerster te wijten en deze kosten had klager ook zonder de behandeling door verweerster moeten maken. De Geschilleninstantie is wel van oordeel dat de kosten voor het plaatsen van de gebrekkige kroon door verweerster moeten worden gerestitueerd. De kosten hiervan bedroegen € 465,51 hetgeen ter zitting door klager is aangetoond.

De Geschilleninstantie wijst derhalve een schadevergoeding ter hoogte van € 465,51 toe. Voorts zal verweerster de kosten voor het aanhangig maken van het geschil, te weten € 75,- moeten vergoeden aan klager, nu zijn klacht gegrond is verklaard.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 540,51 (zegge: vijfhonderd en veertig euro en een en vijftig cent) wordt toegewezen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 juli 2021

Met verzenddatum, 7 oktober 2021