

UITSPRAAK SGIM 2021-31

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 de heer 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. 10-08-2021 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 10-08-2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-08-2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 13-09-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-12-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 januari 2022.
5. De hoorzitting heeft op 14 januari 2022 te Veenendaal plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht bestaat uit twee onderdelen:

1. de voortand is niet goed bijgewerkt en bijgeslepen;
2. knarsplaat die voor klager is vervaardigd is ondeugdelijk.

Ad 1. Klager kwam in de praktijk van verweerster met de wens om één voortand (element 21) gelijk te laten maken met de andere voortand (element 11). Element 21 moest worden ingekort. Klager heeft daarbij expliciet gevraagd de tanden met elkaar in lijn te brengen. Het resultaat is volgens klager echter dat element 21 teveel is bijgewerkt door middel van composiet en bijslippen, waardoor het oppervlak scheef is en zijn voortanden er esthetisch slechter aan toe zijn dan voor de ingreep.

Ad 2. De knarsplaat paste niet goed en zat zo strak dat hij deze alleen met twee handen kon lostrekken. Dit veroorzaakte veel pijn en ongemak. Verweerster nam zijn klacht echter niet serieus en gaf aan dat klager eraan moest wennen. Het bitje is niet goed afgewerkt en er is veel te hard materiaal gebruikt. Daarnaast is zijn hoektand (element 13) bijgewerkt na het maken van de afdruk voor de knarsplaat. Bij het maken van het bitje is dus onvoldoende rekening gehouden met zijn huidige, bijgewerkte, gebit.

Verweerster heeft onzorgvuldig gehandeld waardoor hij schade heeft geleden. Hij vordert € 4.500,00 ter compensatie voor alle tijd die hij in deze klacht heeft gestoken, hetgeen inmiddels bijna twee jaar is.

Het verweer

Verweerster stelt dat er ten aanzien van de voortand(en) alles is gedaan om klager tegemoet te komen. Zo is de tand meermaals bijgewerkt, gevuld en bijgeslepen omdat klager niet tevreden was met het resultaat. Dat is voor een groot deel kosteloos gedaan. Er heeft ook een specialist in esthetische tandheelkunde meegekeken, eveneens kosteloos. De manager van de praktijk heeft veel mailwisselingen met klager gehad. Zijn klacht is zeker serieus genomen.

Daarnaast is verweerster van mening dat de behandeling conform de regels van de kunst is uitgevoerd en dat het resultaat esthetisch in orde is.

Ook ten aanzien van het knarsplaatje is zorgvuldig gehandeld. De afdruk is gemaakt ná het vullen van element 13. Na het maken van de afdruk is wel de occlusie verlaagd, maar dat heeft geen invloed op de afdruk van de splint omdat er geen materiaal is toegevoegd. Het gipsmodel dat is gebruikt voor het knarsplaatje is dus juist.

Verweerster heeft klager het knarsplaatje laten passen en klager instructies gegeven voor het in- en uitnemen en daarbij aangegeven dat klager twee weken later kon terugkomen. Toen klager twee weken later terugkwam bleek hij het knarsplaatje niet te hebben gedragen, omdat het een drukkend en pijnlijk gevoel gaf. Verweerster heeft toen een aantal drukplekken verwijderd, maar ook aangegeven dat klager het plaatje wel moest dragen om te wennen. Toen klager een aantal maanden daarna in de praktijk kwam bleek hij het knarsplaatje nog steeds niet te hebben gedragen.

Verweerster is van mening zorgvuldig te hebben gehandeld. Een knarsplaatje zit nu eenmaal strakker dan een beetje of een beugel, aldus verweerster. Dat het plaatje strak zit en ongemak veroorzaakt is ook te wijten aan de omstandigheid dat klager zijn gebit niet aan het knarsplaatje laat wennen.

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 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 vraag die aan de orde is, is of de tandarts heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts mag worden verwacht, of dat de tandarts tekort is geschoten in de uitvoering van de behandelovereenkomst. De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van het medisch dossier alsmede de stukken die door partijen zijn ingediend, inclusief het knarsplaatje zelf, dat ter zitting is bekeken. Ter zitting zijn eveneens foto's van de voortanden van klager bekeken.

Ad 1. De Geschilleninstantie heeft het esthetische probleem dat klager kennelijk heeft niet kunnen vaststellen op basis van de foto's. Zelfs als er een esthetisch probleem is ten aanzien van de voortanden is het niet van dien aard dat het kan leiden tot een gegronde klacht. Dat het resultaat wellicht niet voldoet aan de verwachting van klager maakt dat niet anders. Uit het dossier blijkt daarnaast dat verweerster voldoende heeft gedaan klager in zijn klachten tegemoet te komen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ad 2. Ook ter zake van het knarsplaatje is geen tekortkoming vast te stellen, niet op basis van het knarsplaatje zelf noch op de inhoud daarover in het dossier. Het feit dat het bitje strak zit en met twee handen uit de mond genomen moet worden is niet zonder meer ongebruikelijk: een knarsplaatje zit vanwege zijn functie nu eenmaal strak. Dat het bitje pijnlijk is maakt ook niet dat de tandarts tekort is geschoten. Daarbij is voorts van belang dat klager het knarsplaatje nauwelijks heeft gedragen, waardoor hij ook niet aan het knarsplaatje heeft kunnen wennen. Uit het dossier en uit de verklaring van verweerster blijkt dat verweerster wel steeds heeft gepoogd klager te helpen door het plaatje bij te werken en een vinger aan de pols te houden. Verweerster heeft zich derhalve voldoende ingespannen. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is verklaard, komt de Geschilleninstantie aan de beoordeling van de schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- wijst het verzoek tot het vergoeden van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 14 januari 2022

Met verzenddatum, 22 februari 2022