

**UITSPRAAK**  
SGIM 2018-054**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 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [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 10 december 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 10 december 2018.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klaagster verschuldigde griffiegeld op 7 december 2018.
3. Verweerder diende het verweerschrift in op 13 februari 2019.
4. Partijen zijn bij brief 14 maart 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 april 2019.
5. Verweerder berichtte de Geschilleninstantie Mondzorg per e-mail van 21 januari 2019 niet aanwezig te zullen zijn bij de hoorzitting.
6. De hoorzitting vond plaats op 12 april 2019 te Bunnik. Klaagster verscheen ter zitting. Verweerder verscheen niet ter zitting.

**Het geschil**

Klaagster verwijt verweerder dat hij bij het plaatsen van een implantaat niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klaagster voert hiertoe in haar klacht en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klaagster is door haar tandarts verwezen naar verweerder voor het plaatsen van een implantaat op element 47 (tweede grote rechteronderkies), ter ondersteuning van een 'stand alone' kies. Verweerder heeft het implantaat vervolgens zonder overleg met klaagster op element 46 geplaatst.

Bij klaagster zal alsnog een implantaat moeten worden geplaatst op element 47 (eerste grote rechteronderkies), aangezien haar klachten door het implantaat op element 46 niet zijn verholpen.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 1.709,15 bestaande uit de kosten voor het plaatsen van een implantaat en een kroon op element 47.

### **Het verweer**

Verweerder voert in zijn verweerschrift – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Verweerder ontving op 27 mei 2017 van de tandarts van klagster het verzoek om te beoordelen of een mogelijkheid bestond voor plaatsing van een implantaat ter hoogte van element 47 of elders.

Verweerder en klagster hebben vervolgens op 26 september 2017 de implantaatopties uitgebreid besproken. Verweerder heeft toen voorgesteld te beginnen met een implantaat ter hoogte van element 46, zodat vervolgens een driedelige brugconstructie kon worden gemaakt van element 15 naar 17. Als klagsters kauwvermogen dan nog tekort zou schieten, kon alsnog een implantaat worden geplaatst op element 47.

Klaagster is akkoord gegaan met voornoemd voorstel. Verweerder heeft dit op diezelfde datum per e-mail bevestigd aan de tandarts van klagster. Deze tandarts heeft nooit gereageerd op deze e-mail.

Verweerder heeft vervolgens op 16 januari 2018 het implantaat geplaatst op element 46. Hij heeft daarvan een verslag gestuurd aan de tandarts van klagster.

### **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 verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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 klacht.

#### Ontvankelijkheid

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

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

## Inhoudelijke beoordeling

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts, en overweegt daartoe als volgt.

De Geschillencommissie treft in het dossier de volgende schriftelijke correspondentie aan tussen verweerder en de tandarts van klagster.

De tandarts van klagster stuurt verweerder op 27 mei 2017 een verwijsbrief, waarin staat:

*"In september 2016 heb ik de paradontaal verloren 48 geëxtraheerd.*

*In mijn behandelplan staat een implantaat als atagonist voor de 17. Graag wil ik u vragen of u dit kunt realiseren of dat u genoodzaakt bent op een andere locatie dan direct onder de 17 te implanteren. Dit is namelijk van belang voor mijn verdere behandelplan. Daarin ben ik voornemens een brug van de 17 naar de 15 te vervaardigen om zo de occlusie te stabiliseren.*

*Graag uw advies en kostenbegroting."*

De tandarts van klagster stuurt op 26 september 2017 om 08.08 uur een e-mail aan verweerder, waarin staat:

*"Kan ik een boormal meesturen aangezien ik het implantaat niet op de 46 wil maar op de 47 als antagonist voor de 17.*

*Hoor het graag zodat ik de patient jan (sic) oproepen."*

Op dezelfde datum om 08.09 uur reageert verweerder als volgt aan de tandarts van klagster:

*"Vandaag is er een implantaatconsult uitgevoerd thv element 46. De kosten en procedure zijn besproken en er wordt een afspraak gemaakt voor het implanteren.*

*Hartelijk dank voor uw verwijzing."*

Verweerder e-mailt op 16 januari 2018 aan de tandarts van klagster dat hij die dag bij klagster een implantaat heeft geplaatst op element 46.

De Geschillencommissie stelt op basis van deze correspondentie vast dat het voor verweerder duidelijk moest zijn dat de tandarts van klagster hem verzocht een implantaat te plaatsen op klagsters element 47, tenzij verweerder zich genoodzaakt zou zien op een andere locatie te implanteren. Verweerder is afgeweken van dit verzoek, zonder dat hij – naar de Geschillencommissie heeft kunnen vaststellen – een noodzaak had, noch dat hij daarover overleg heeft gevoerd met de tandarts van verweerder. Gelet op de zeer summiere inhoud van de e-mail van 26 september 2017 in combinatie met het feit dat klagsters tandarts hem uitdrukkelijk verzocht alleen van haar primaire verzoek af te wijken als hij daartoe genoodzaakt was, kan die e-mail naar het oordeel van de Geschillencommissie niet als zulk overleg gelden.

De Geschillencommissie is voorts van oordeel dat het gelet op de inhoud van het verzoek van klagsters tandarts bovendien op de weg van verweerder lag om na zijn e-mail van 26 september 2017 proactief te rappelleren om zeker te zijn dat de tandarts van klagster zich kon verenigen met zijn beslissing af te wijken van haar primaire verzoek.

De Geschillencommissie is verder van oordeel dat klaagster er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat verweerder de keuze om af te wijken van het primaire verzoek van haar tandarts, voor akkoord zou afstemmen met haar tandarts. Nu verweerder dit niet heeft gedaan, kan klaagsters instemming met de behandeling hem naar het oordeel van de Geschillencommissie niet baten.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts.

#### Schadevergoeding

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De Geschillencommissie stelt vast dat verweerder de hoogte van de schadevergoeding niet heeft betwist en die hoogte komt de Geschillencommissie redelijk voor. De door klaagster gevorderde schadevergoeding ligt daarom geheel gereed voor toewijzing.

#### Griffiegeld

De Geschillencommissie ziet in de omstandigheid dat verweerder in het ongelijk is gesteld aanleiding om krachtens het bepaalde in artikel 3 van het Reglement, verweerder 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 klaagster betaalde griffiegeld.

#### **Uitspraak**

De Geschillencommissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- veroordeelt verweerder om aan klaagster een schadevergoeding van € 1.709, 15 (zeventienhonderd-negen euro en vijftien eurocent) te voldoen;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht ad vijfenzeventig euro.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 april 2019