

UITSPRAAK

SGIM 2019-27

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 'klager'

Tegen

zorgaanbieder C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'.

Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 29 augustus 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 05-08-2019 ontvangen.
3. Verweerster is in kennis gesteld van de klacht die tegen haar is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. Verweerster heeft op 13-11-2019 een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 04-11-2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 november 2019.
5. De hoorzitting heeft op 29 november 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld van een vriend. Verweerster is ter zitting verschenen, vertegenwoordigd door A, implantoloog. Tevens zijn namens verweerster verschenen de heren E, F en G, allen werkzaam in de praktijk van verweerster in D.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Verweerster heeft niet deskundig gehandeld bij het plaatsen bij klager van het klikgebit en de implantaten ten behoeve van dat klikgebit, voor zover het de bovenkaak betreft. Ter toelichting voert klager het volgende aan.

Klager heeft zich tot verweerster gewend met de vraag een klikgebit aan te meten voor zowel de onder- als de bovenkaak. Verweerster is op die hulpvraag ingegaan en heeft, na goedkeuring van de verzekeraar van klager, implantaten bij klager geplaatst door de implantoloog van verweerster. Na tien maanden heling zijn steggen geplaatst door een medewerker van verweerster, waarna door diezelfde medewerker het klikgebit is geplaatst.

Na plaatsing van het klikgebit begonnen de klachten van klager. Het bovengebit blijft niet goed zitten. Ook ontstaan er scheuren in het gebit en de lamellen en ruiters breken af. Klager heeft zich met deze klachten tot verweerster gewend. Verweerster heeft getracht de klachten op te lossen door aanpassingen aan het gebit te doen. De klachten bleven aanhouden. Klager heeft zich herhaalde malen met klachten bij verweerster gemeld, op basis van de agenda van klager komt hij tot een aantal van 24 bezoeken aan verweerster in twee jaar tijd. Er is een volledig nieuwe prothese gemaakt, zonder resultaat. In november 2017 is besloten een metalen frame te plaatsen maar ook dat loste de problemen niet op. In juni 2018 is door de implantoloog, samen met de medewerker die het eerste gebit heeft vervaardigd, naar het gebit gekeken. Dat heeft geresulteerd in het vervangen van alle ruiters, maar ook dat bleek geen oplossing. Het bovengebit van klager bleef bewegen. Klager heeft zich vervolgens voor een second opinion tot verschillende tandtechnici en een implantoloog gewend. Deze hebben geconcludeerd dat de implantaten in de bovenkaak te veel aan de zijkant zijn geplaatst, waardoor de ruimte aan de voorkant van het bovengebit te groot is. Daarnaast zijn er te kleine ruiters geplaatst waardoor de lamellen steeds afbreken.

Klager stelt dat zijn bovengebit thans alleen blijft zitten door gebruik te maken van een kleefpasta. Een permanente oplossing is het plaatsen van twee extra implantaten in de bovenkaak, aldus klager. De kosten daarvan vordert klager van verweerster. Klager noemt een bedrag van € 7.968,-.

Ter zitting heeft klager in aanvulling op de door hem ingediende klacht toegelicht dat hij op basis van het verweer van verweerster heeft geconcludeerd dat hij zelfs 35 keer in twee jaar tijd terug is gegaan naar verweerster met klachten. Ook heeft klager onjuistheden geconstateerd in het patiëntendossier. De vermelding over een behandeling in september 2014 is onjuist omdat klager toen nog bij een andere praktijk onder behandeling was en bovendien in het buitenland was. Ook is onjuist dat klager in maart 2015 bij de praktijk van verweerster in Deventer is geweest. Klager is slechts eenmaal in Deventer geweest, in juli 2015.

Klager heeft zich – nadat uit de second opinion duidelijk werd dat twee extra implantaten nodig waren – gewend tot zijn zorgverzekeraar. De twee extra implantaten worden niet vergoed en klager is door zijn zorgverzekeraar verwezen naar het Tandheelkundig Informatiepunt van de KNMT, die hem verwezen hebben naar de klachtenbemiddeling van de [beroepsorganisatie]. Klager heeft zijn klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Verweerster heeft – ook na herhaalde verzoeken – niet gereageerd, waarna de procedure bij de Geschilleninstantie Mondzorg is gestart.

Klager stelt, in reactie op het verweer dat verweerster heeft ingediend, dat hij zijn volledige gebit niet uit kostenoverwegingen heeft laten trekken maar vanwege de pijn die klager elke dag had door een afgesleten gebit en blootliggende zenuwen. Kosten zijn voor klager nooit een probleem geweest. Klager stelt slechts één maal een factuur van verweerster te hebben betwist, te weten een factuur van medio 2018 betreffende het vervangen van de ruiters. Klager betwist de stelling van verweerster dat hij zelf geslepen zou hebben aan zijn bovengebit. Klager stelt niet te weten hoe dat moet en dat ook niet in zijn hoofd te hebben gehaald. Klager is steeds teruggeslagen naar verweerster met zijn klachten.

De door verweerster in het verweerschrift geciteerde passage uit een artikel is te beperkt. In datzelfde artikel komt ook naar voren dat een kleine groep mensen problemen heeft met een volledige gebitsprothese in de bovenkaak en het dan juist de voorkeur heeft om 6 implantaten te plaatsen. Klager houdt de implantoloog (en eigenaar van verweerster) verantwoordelijk voor de onjuiste behandeling. De implantoloog heeft alles overgelaten aan zijn medewerkers en slechts één keer de moeite genomen naar het probleem van klager te kijken. Klager meent dat de implantoloog eindverantwoordelijk is en steken heeft laten vallen. Klager vordert ter zitting vergoeding van de kosten die nodig zijn om alles in orde te maken conform de begroting die klager heeft ingediend

(€ 5.232,99), alsmede de kosten van de second opinion (€ 160,-) en het door klager betaalde griffiegeld (€ 75,-). Het door klager op het geschillenformulier genoemde bedrag is onjuist.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

De implantoloog heeft 6 implantaten geplaatst bij klager. Twee in de onderkaak en vier in de bovenkaak. Verweerster verwijst naar een artikel van Slot en Meijer waaruit volgt dat een betere spreiding van de implantaten zorgen voor een betere krachtverdeling. In het verweerschrift is een citaat uit dit artikel opgenomen. Verweerster verwijst tevens naar een klinische avond in het UMCG waar geconcludeerd is dat plaatsing van vier implantaten, waarop een staaf-suprastructuur wordt vervaardigd, de voorkeur geniet boven het plaatsen van zes implantaten vanuit een perspectief van nabezwaren, prothetische procedure en kosteneffectiviteit.

Verweerster stelt dat de medewerkers vele inspanningen hebben gedaan om klager tevreden te krijgen, hetgeen helaas zonder resultaat is geweest. Ten aanzien van de second opinion die klager heeft verkregen merkt verweerster op dat daar geen bewijs van is verstrekt, in ieder geval geen bewijs dat de tandtechnicus en implantoloog die een second opinion hebben afgegeven, van oordeel zijn dat de bestaande implantaten incorrect zijn geplaatst. Er is alleen een begroting door klager overgelegd. Verweerster acht het wel plausibel dat, wanneer er met vier correct geplaatste implantaten geen bevredigend resultaat bereikt wordt, er wordt getracht dat resultaat te bereiken met zes implantaten. Voor het in eerste instantie plaatsen van zes implantaten in de bovenkaak wordt door zorgverzekeraars nauwelijks een machtiging verleend.

Verweerster meent dat de implantaten correct geplaatst zijn en meent dat het ook terecht is dat (in eerste instantie) vier implantaten zijn geplaatst.

In haar verweerschrift noemt verweerster voorts dat klager voor het eerst gezien is door verweerster eind 2013, toen klager nog een nagenoeg volledig eigen gebit had. Klager wilde zijn gebit volledig laten trekken, hetgeen door verweerster is geweigerd. De totale extractie heeft klager vervolgens bij een andere tandheelkundige zorgaanbieder uit laten voeren. Pas daarna heeft klager zich wederom tot verweerster gewend.

Tevens geeft verweerster een toelichting op het uitblijven van een reactie in de bemiddelingsfase bij de [beroepsorganisatie] en de late reactie aan de Geschilleninstantie Mondzorg. Privéomstandigheden en administratieve redenen worden door verweerster genoemd.

Ter zitting heeft verweerster in aanvulling op haar verweerschrift het volgende toegelicht.

De implantoloog (en eigenaar) van verweerster stelt dat de klacht jegens hem gericht is. Hij heeft de implantaten geplaatst, zodat de behandeling van de klacht zich ook tot het plaatsen van de implantaten moet beperken. De tandprothetici werken onafhankelijk en zijn zelfstandig bevoegd. Uiteindelijk is de implantoloog door de tandprothetici er weer bij geroepen vanwege alle problemen. De implantoloog heeft toen naar het gebit van klager gekeken en voorgesteld eerst de ruiters te vernieuwen. Als dat niet zou werken dan zou verder gekeken worden maar die kans heeft de implantoloog niet meer gehad omdat klager geagiteerd was en zich tot andere tandheelkundig zorgaanbieders heeft gewend voor een second opinion.

De problemen die klager ervaart hebben niet te maken met de plaatsing van de implantaten. De implantaten zijn juist geplaatst, conform de norm van de NVOI en de vergoeding die de

zorgverzekeraar biedt, aldus de implantoloog. Er zijn gevallen bekend waarbij het kan helpen dat er zes implantaten geplaatst worden. De klachten van klager komen mogelijk voort uit de beet / de retentie van klager.

De overweging om eerst te kiezen voor het plaatsen van steggen en niet voor drukknoppen is conform de aanbevelingen van het UMCG. Een medewerker van verweerster heeft ter zitting verklaard dat drukknoppen binnen de praktijk van verweerster eigenlijk nooit geplaatst worden omdat die in het verleden juist tot meer retentie hebben geleid. Met drukknoppen ontstaat er meer beweging in het gebit en kunnen er voedselresten tussen verhemelte en kunstgebit gaan zitten. Drukknoppen hebben voor- en nadelen.

Op de vraag of het plaatsen van twee extra implantaten een oplossing is, heeft de medewerker aangegeven dat te betwijfelen. Door het plaatsen van twee extra implantaten in de bovenkaak wordt er nog meer kauwkracht gecreëerd die verdeeld moet worden over een onderkaak met twee implantaten.

Verweerster is een besloten vennootschap, waarin de tandheekkundige zorg plaatsvindt. De implantoloog heeft naast de besloten vennootschap ook nog een holding. De communicatie binnen verweerster vindt plaats onder andere in het wekelijks overleg. Dan worden situaties besproken en geeft de implantoloog adviezen. Als problemen persisteren dan komt de implantoloog op enig moment naar de patiënt kijken. Overleg over klachten gaat tevens telefonisch en via berichten. De implantoloog doet dan voorstellen maar geeft geen dwingende adviezen. De implantoloog geeft aan inderdaad eindverantwoordelijk te zijn.

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 is aangesloten 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 Mondzorg dient in hoofdzaak de vraag te beantwoorden of verweerster bij het plaatsen van het klikgebit in de bovenkaak, en de daaraan voorafgaande handelingen zoals het plaatsen van de implantaten, heeft gehandeld overeenkomstig hetgeen van een redelijk handelend en

redelijk bekwaam tandheelkundig zorgaanbieder onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat de klacht is ingediend tegen de besloten vennootschap en dat vanuit die besloten vennootschap tandheelkundige zorg wordt verleend, waaronder de tandheelkundige zorg aan klager. De besloten vennootschap, verweerster, is verantwoordelijk voor alle zorg die binnen de besloten vennootschap wordt verricht en dus ook voor de zorg die door haar medewerkers wordt verricht. De klacht is niet enkel gericht tegen de implantoloog en beperkt zich dan ook niet tot de plaatsing van de implantaten. De Geschilleninstantie Mondzorg zal de klacht in volle omvang behandelen.

Voor de Geschilleninstantie Mondzorg staat vast dat klager veel problemen heeft ondervonden, en ondervindt, aan zijn klikgebit (bovenzijde). Voor de Geschilleninstantie Mondzorg is niet met zekerheid vast te stellen wat de oorzaak van die problemen is, noch wat de oplossing van die problemen is. Mogelijk is het plaatsen van twee extra implantaten de oplossing, maar ook mogelijk is dat het plaatsen van drukknoppen een oplossing is.

Voor de beoordeling van het handelen van verweerster door de Geschilleninstantie Mondzorg zijn de oorzaak en de oplossing van de problemen die klager ervaart ook minder relevant. De Geschilleninstantie Mondzorg constateert dat klager zich vele malen met zijn klachten tot verweerster heeft gewend voor een oplossing. Verweerster heeft steeds reparaties uitgevoerd en een nieuw gebit vervaardigd maar niet alle mogelijkheden benut om de problemen van klager op te lossen. Er zijn geen alternatieve oplossingen overwogen, zoals het plaatsen van extra implantaten of het plaatsen van drukknoppen, althans dat is de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van de aan haar ter beschikking gestelde informatie niet gebleken. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat het overwegen van dergelijke mogelijke alternatieven wel op de weg van verweerster had gelegen en meent dat verweerster door dat na te laten niet heeft gehandeld zoals van haar verwacht mag worden.

Dat verweerster niet in staat is gesteld alternatieve oplossingen te onderzoeken omdat klager zich nadat alle ruiters in 2018 zijn vervangen niet meer tot verweerster heeft gewend maar een second opinion uit heeft laten voeren volgt de Geschilleninstantie Mondzorg niet. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat verweerster door klager in voldoende mate in de gelegenheid is gesteld alternatieve oplossingen aan te dragen, gelet op het aantal malen dat klager zich tot verweerster heeft gewend met klachten en gelet op de periode waarin klager dat heeft gedaan, te weten zo'n twee jaar. Dat de eindverantwoordelijke implantoloog pas medio 2018 bij de problemen die klager ervoer betrokken is geraakt is niet aan klager te wijten. Hoe verweerster de interne behandeling van klachten en de verantwoordelijkheidsverdeling heeft vorm gegeven komt voor rekening en risico van verweerster.

Klager beschikt over een klikgebit voor de bovenkaak dat niet blijft zitten, anders dan met kleefpasta. Dat klikgebit voldoet derhalve niet. Klager dient te kunnen beschikken over een klikgebit dat voldoet aan hetgeen hij daarvan redelijkerwijs mag verwachten, te weten een klikgebit dat goed passend is en blijft zitten, zonder dat daarvoor kleefpasta nodig is. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet aanleiding om verweerster te veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding aan klager, te weten een vergoeding voor kosten die nodig zijn teneinde er voor te zorgen dat het klikgebit van klager blijft zitten. Nu de Geschilleninstantie Mondzorg niet exact kan beoordelen wat daarvoor de meest passende oplossing is heeft de Geschilleninstantie Mondzorg de kosten die gepaard gaan met een dergelijke oplossing naar redelijk- en billijkheid geschat op € 5.200,- .

Voorts acht de Geschilleninstantie Mondzorg het redelijk dat de kosten die klager heeft gemaakt voor het verkrijgen van een second opinion door verweerster vergoed krijgt. Klager heeft gesteld dat deze

kosten € 160,- bedroegen, hetgeen door verweerster niet betwist is en hetgeen de Geschilleninstantie Mondzorg ook niet onredelijk voorkomt.

Daarbij komt dan nog dat klager kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerster, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager.

Het totaal door verweerster aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 5.435,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager gegrond;
- veroordeelt verweerster tot betaling aan klager van een schadevergoeding van in totaal € 5.435,-, door verweerster te voldoen binnen veertien dagen na de dagtekening van deze uitspraak, bij gebreke waarvan verweerster voorts de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd is vanaf de vijftiende dag na de dagtekening van deze uitspraak tot aan de dag der algehele voldoening;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Bunnik, 29 november 2019

Met verzenddatum, 10 januari 2020