

UITSPRAAK

SGIM 2019-36

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 'verweerder'. Verweerder is via [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft door middel van het geschilformulier op 22 november 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 5 november 2019 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 18 januari 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 22 januari 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 februari 2020.
7. De hoorzitting heeft op 21 februari 2020 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn dochter. Verweerder was afwezig met bericht en is vertegenwoordigd door zijn echtgenote en tevens praktijkmanager E.

Het geschil

Klager is vanwege pijnklachten in de onderkaak bij het dragen van zijn prothese, door zijn tandarts verwezen naar verweerder voor het plaatsen van implantaten in de onderkaak. Verweerder adviseerde om eerst een tandvleestransplantatie bij de reeds aanwezige implantaten te doen. Alhoewel klager dit niet nodig achtte en zijn zorgverzekering deze operatie, anders dan de implantaten en klikgebit, niet vergoedde heeft hij toch toegestemd.

De heftige en dure operatie heeft niets opgelost. Bovendien heeft verweerder zonder overleg met klager foto's gemaakt van de operatie en daarmee privacyregels overtreden.

Na het plaatsen van de implantaten heeft verweerder een onderprothese vervaardigd. Dit geschiedde zonder overleg met klager over de vormgeving. Klager stelt dat een simpele en goedkope prothese is gemaakt, in plaats van het klikgebit waar de zorgverzekeraar goedkeuring voor had gegeven.

De nieuwe prothese gaf eindeloze klachten, vooral in de oogkassen en oren. Overigens kon klager wel goed eten met de prothese. Verweerder ontkende dat de pijnklachten verband hielden met de prothese en heeft klager naar de huisarts en later KNO arts gestuurd. Hierna stelde verweerder voor om opnieuw te beginnen. Hij verving de steg waar niets aan mankeerde en maakte een nieuwe prothese, maar de pijnklachten bleven.

In april 2018 heeft klager het vertrouwen in verweerder opgezegd en is terug gegaan naar zijn eigen tandarts. Deze heeft de beethoogte van de prothese met 9 mm verlaagd. Hierdoor verdwenen de voornaamste klachten. Uiteindelijk heeft klager zich gewend tot F omdat hij gevoelloze lippen bleef houden als hij de prothese droeg. Daar is de beethoogte nogmaals met 4 mm verlaagd. Het einde van de klachten lijkt in zicht maar de prothese functioneert nog steeds niet goed.

Klager verwijt verweerder:

- operaties te hebben uitgevoerd zonder noodzaak maar louter uit winstbejag en om beeldmateriaal voor presentaties te verzamelen;
- privacyregels te hebben overtreden;
- geen klikgebit te hebben geleverd zoals afgesproken;
- een fout te hebben gemaakt bij de beethoogte van de protheses;
- niet (persoonlijk) te hebben gereageerd op verzoeken tot contact en klachten te hebben genegeerd;
- tekort te hebben geschoten in zorgplicht.

Klager vordert een schadevergoeding van € 2.500,-.

Het verweer

Klager is door zijn tandarts verwezen naar verweerder vanwege pijnklachten, omschreven als 'typische zenuwpijn', als gevolg van sterke resorptie van de onderkaak waardoor de zenuw in de onderkaak op, in plaats van in het kaakbot is komen te liggen en daardoor drukgevoelig is geworden.

Verweerder stelde vast dat er geen tandvlees meer aanwezig was rondom de implantaten in de onderkaak en heeft, na instemming van klager, in februari 2017 een tandvleestransplantatie uitgevoerd. Alhoewel de behandeling slaagde, verminderden de pijnklachten niet. Omdat de symptomen van klager wezen op het afknellen van de zenuw heeft verweerder op 27 juni 2017, naast de twee bestaande implantaten, achterin de kaak twee implantaten bij geplaatst. Hierdoor zou een betere belasting van de implantaten door de prothese bewerkstelligd kunnen worden en de blootliggende zenuw worden ontzien. Ook werd een nieuwe onderprothese gemaakt.

Deze behandeling bood geen soelaas.

Om de voorzijde van de onderkaak verder te ontlasten besloot verweerder vervolgens langere abutments (implantaat-tussenstukjes) te plaatsen. Dit nam de pijn weg, doch de tintelingen in de lip bleven. Gezien de mogelijkheid dat de tintelingen verband hielden met de uit 1989 daterende steg, heeft verweerder op 20 februari 2018 deze oude steg vervangen door een nieuwe. Omdat de half jaar oude prothese niet meer paste op de nieuwe steg, werd nogmaals een nieuwe onderprothese gemaakt.

Verweerder stelt bij vervaardiging van beide onderprotheses bewust de beethoogte van klagers oude onderprothese te hebben gehandhaafd, nu klager daar tevreden over was.

Tijdens de eindcontrole van de prothese op 15 maart 2018 heeft klager, zo stelt verweerder, aangegeven dat hij tevreden was. Op 19 maart 2018 verzocht klager aan verweerder, onder

dankzegging voor diens inzet, om terug verwezen te worden naar zijn eigen tandarts. Van het opzeggen van vertrouwen is verweerder nooit iets gebleken.

Bij controle van zijn financiën in maart 2019 bleek aan verweerder dat zijn in december 2017 bij de zorgverzekeraar ingediende declaraties nog niet waren betaald omdat klager daar een blokkade op had gezet. Het verzoek aan de verzekeraar om toch uit te betalen heeft klager aangezet tot het indienen van onderhavige klacht, zo meent verweerder.

Verweerder heeft de overtuiging dat de uitgevoerde behandeling geïndiceerd was en zorgvuldig en adequaat is uitgevoerd. Daarbij is verweerder, evenals zijn echtgenote en zijn personeel altijd netjes, voorkomend en respectvol geweest naar klager en is er veel aandacht besteed aan klager.

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 [beroepsorganisatie] 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 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 Geschillencommissie 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de diens klachtenfunctionaris 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

Klager heeft ter zitting de klachtonderdelen ter zake de privacy-schending door het maken van de foto's en de tandvleesoperatie ingetrokken. De in onderhavige geschilprocedure te beoordelen klachten kunnen daarom als volgt worden samengevat:

- a) de gemaakte onderprothese is geen klikgebit, zoals door de verzekering goedgekeurd en betaald, maar een goedkoper product;
- b) er is een prothese gemaakt waar klager last van blijft houden;
- c) verweerder heeft zich onvoldoende ingespannen en klager niet serieus genomen in zijn klachten.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. Hierbij geldt dat er geen resultaatsverplichting is, maar een inspanningsverplichting en het erop aan komt dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

Allereerst stelt de Geschilleninstantie aan de hand van de informatie uit het tandheelkundig dossier van klager vast dat de door verweerder gemaakte prothese van hoogwaardige kwaliteit is en gekwalificeerd kan worden als 'klikgebit', ook al vindt bevestiging aan de steg plaats door middel van een glijdende beweging in plaats van met een 'klik' en op drukknoppen.

De sterke botresorptie en daardoor ontstane gevoeligheid van de zenuw in de onderkaak maakt het behandelplan van verweerder begrijpelijk. Dat verweerder daarbij gekozen heeft voor behoud van de bestaande beethoogte, ook vanuit het oogpunt van acceptatie door klager, is te rechtvaardigen. Het feit dat opvolgend behandelaars door het verlagen van de beethoogte verbeteringen hebben kunnen bewerkstelligen, maakt dit niet anders. Dit verlagen was naar het oordeel van de Geschilleninstantie een logische vervolgstap omdat vóór de verwijzing naar verweerder de prothese van klager tweemaal was gerebased waarbij de beethoogte zodanig was verhoogd dat verwijzer daar aan twijfelde. In dit verband is relevant dat klager slechts enige weken na plaatsing van de tweede onderprothese eigener beweging de behandelingsrelatie heeft beëindigd en voor voortzetting van de behandeling elders heeft gekozen. Klager heeft daarmee aan verweerder de gelegenheid ontnomen om klachten over deze laatste prothese ter hand te nemen, teneinde tot een voor klager meer aanvaardbaar product te kunnen komen.

De Geschilleninstantie kan niet vaststellen dat verweerder zich gedurende het behandeltraject onvoldoende moeite heeft getroost om voor klager tot een aanvaardbaar resultaat te komen, onvoldoende betrokkenheid heeft getoond dan wel anderszins niet heeft gehandeld overeenkomstig datgene wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in redelijkheid mag worden verwacht.

Er is derhalve geen aanleiding voor het oordeel dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld jegens klager en tekort is geschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. De klacht is ongegrond.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst de gevorderde schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 februari 2020

Met verzenddatum, 30 maart 2020