

**UITSpraak**  
SGIM 2020-9

**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 'klaagster'

tegen

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

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

---

**Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft op 20 maart 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier inclusief bijlagen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20-03-2020 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. E heeft op 16 april 2020 namens verweerster een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 10-06-2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 juli 2020.
5. De hoorzitting heeft op 17 juli 2020 plaatsgevonden in Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar echtgenoot. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen, bijgestaan door haar gemachtigde E.

**De klacht**

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster bij het plaatsen van een kroon (element 24) bij klaagster niet juist heeft gehandeld, waardoor het onderliggende implantaat van klaagster verloren is gegaan.

Klaagster heeft een kroon laten plaatsen door verweerster. Voorafgaand aan het plaatsen van de kroon heeft klaagster bij het F te G een implantaat laten plaatsen. Klaagster heeft voor het F gekozen omdat klaagster goede ervaringen heeft met het F dat eerder bij haar implantaten en kronen plaatste.

In dit geval heeft klagster het implantaat door het F laten plaatsen, maar de kroon door verweerster, mede vanwege de garantie die klagster volgens verweerster dan zou hebben.

Op 16 november 2016 zijn door verweerster afdrucken gemaakt voor het plaatsen van de kroon. Een maand later is de kroon geplaatst door verweerster. De kroon paste niet en moest teruggestuurd worden naar de tandtechnicus voor aanpassingen. Enkele dagen later is de kroon opnieuw geplaatst, maar ook toen zat de kroon nog niet goed. Op 18 januari 2017 liet de kroon los van het implantaat, waarop de kroon verwijderd is en wederom teruggestuurd is naar de tandtechnicus. Op 23 januari 2017 is de kroon opnieuw geplaatst. In april 2017 heeft klagster wederom met verweerster gesproken over de niet goed zittende kroon. Verweerster heeft de kroon vervolgens verwijderd en nieuwe afdrucken gemaakt. Door het maken van de afdrucken kwam de kroon op het naastliggende element (25) los. Deze kroon is foutief teruggeplaatst. Omdat de kroon dientengevolge te hoog zat is de kroon aangepast (beslepen) door verweerster. Op element 24 is een abutment geplaatst. Op 3 juli 2017 is een nieuwe kroon geplaatst, maar die kroon was te kort. Op 26 oktober 2017 is de te korte kroon verwijderd. Dat ging niet eenvoudig en uiteindelijk moest de kroon kapot worden geslepen. Wederom is er een nieuwe afdruk gemaakt voor het vervaardigen van een nieuwe kroon. Op 9 november 2017 is er vervolgens wederom een nieuwe kroon geplaatst. Vervolgens is klagster overgestapt naar een andere tandarts. Die constateerde nog in diezelfde maand, november 2017, verregaande botafbraak met een ontsteking bij het implantaat en heeft klagster doorverwezen naar het F. Ook constateerde deze tandarts dat de naastgelegen kroon (element 25) niet goed teruggeplaatst is. Klagster heeft zich vervolgens tot het F gewend, waar geconcludeerd werd dat de kroon (element 24) en het implantaat verwijderd moesten worden. Daarna was een botopbouw procedure nodig zodat vervolgens een nieuw implantaat geplaatst kon worden. Vervolgens zou de bestaande kroon teruggeplaatst worden maar als dat niet mogelijk bleek zou een nieuwe kroon vervaardigd moeten worden. Daarnaast moest de kroon op element 25 aangepast of vernieuwd worden.

Klagster heeft vervolgens op 30 november 2017 een klacht ingediend bij verweerster over de behandelingen met betrekking tot het plaatsen van de kroon ter plaatse van element 24. Klagster verwijst naar de bevindingen van F, die de herstellkosten heeft begroot op € 2.048,95. Daarnaast heeft klagster bezwaar gemaakt tegen de rekeningen die zij van verweerster heeft ontvangen voor de uitgevoerde behandelingen.

Verweerster heeft in reactie op de klacht de kosten voor de behandelingen met betrekking tot het plaatsen van de kroon ter plaatse van element 24 terugbetaald aan klagster. De klacht van klagster omtrent het verloren gaan van het implantaat heeft verweerster voorgelegd aan haar aansprakelijkheidsverzekering.

Klagster heeft vervolgens herhaalde malen gevraagd om een reactie van de aansprakelijkheidsverzekering van verweerster. Omdat die reactie uitbleef heeft klagster op 22 mei 2018 een klacht over verweerster ingediend bij de beroepsvereniging van verweerster, de [beroepsorganisatie]. In overleg met de [beroepsorganisatie] is de klacht niet in behandeling genomen zolang de klacht wordt behandeld door de aansprakelijkheidsverzekeraar van verweerster. Op 23 mei 2018 volgt er bericht van de aansprakelijkheidsverzekeraar van verweerster waarin klagster verzocht wordt om een machtiging in te vullen om medische informatie op te vragen. Klagster heeft de machtiging geretourneerd en vervolgens herhaalde malen bij de verzekeraar geïnformeerd naar de stand van zaken. Uiteindelijk volgt op 27 maart 2019 een inhoudelijke reactie van de aansprakelijkheidsverzekeraar waarbij aansprakelijkheid van de hand wordt gewezen. De medisch adviseur van de verzekeraar heeft twee oorzaken voor het verloren gaan van het implantaat geconstateerd: 1) er is een implantaat geplaatst terwijl er sprake was van parodontitis, dat zich

hoogstwaarschijnlijk heeft uitgebreid naar het implantaat en 2) de manier waarop het implantaat is geplaatst (te dicht bij de hoektand element 23) is mogelijk een oorzaak van het botverlies. Dit is niet aan verweerster te wijten, maar aan de implantoloog, omdat die een implantaat heeft geplaatst terwijl er sprake was van parodontitis, het implantaat onjuist heeft geplaatst en bovendien een element heeft verwijderd en een implantaat heeft geplaatst zonder verwijzing van of overleg met de tandarts, aldus de medisch adviseur van de verzekeraar.

Klaagster heeft deze reactie van de aansprakelijkheidsverzekeraar aan de implantoloog gestuurd, die op zijn beurt heeft gereageerd naar de aansprakelijkheidsverzekeraar. Daarop heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar klaagster nogmaals bericht dat verweerster geen verwijt treft en dat zij niet ingaat op de vraag of de implantoloog een verwijt treft omdat de verzekeraar niet in een contractuele relatie staat tot de implantoloog.

Daarnaast heeft klaagster contact gezocht met verweerster met het verzoek om een reactie naar aanleiding van het bericht van de verzekeraar, omdat verweerster eerder aansprakelijkheid heeft erkend, aldus klaagster. Een reactie van verweerster blijft uit waarna klaagster zich nogmaals tot verweerster wendt met het bericht dat zij verweerster en H, de praktijk waar verweerster werkzaam is, aansprakelijk blijft stellen en een klacht tegen verweerster in zal dienen bij de [beroepsorganisatie] als verweerster niet reageert.

Daarop heeft verweerster gereageerd en medegedeeld dat zij het bericht van klaagster heeft doorgestuurd naar haar aansprakelijkheidsverzekering.

Op 1 juli 2019 reageert verweerster inhoudelijk, waarbij zij betwist aansprakelijkheid te hebben erkend. Zij heeft rekeningen gecrediteerd uit coulance, waarmee ze geen aansprakelijkheid heeft erkend aldus verweerster. Dat zij niet onjuist heeft gehandeld blijkt ook uit het onderzoek dat door haar verzekeraar is uitgevoerd.

Vervolgens heeft klaagster een klacht bij de [beroepsorganisatie] ingediend. Klachtbehandeling en –bemiddeling hebben door de [beroepsorganisatie] plaatsgevonden maar niet tot een voor klaagster bevredigend resultaat geleid.

Klaagster heeft daarop het geschil aangebracht bij de Geschilleninstantie Mondzorg, waarbij klaagster tevens een bedrag van €2.526,52 vordert als vergoeding voor de door klaagster geleden schade, bestaande uit het verloren gaan van het implantaat ter plaatste van element 24.

Ter zitting heeft klaagster in aanvulling op de door haar ingediende klacht toegelicht dat er geen sprake was van een verwijzing door verweerster naar de implantoloog voor het plaatsen van het implantaat. Klaagster was al eerder behandeld door de implantoloog en verweerster was er mee akkoord dat klaagster het implantaat door de implantoloog zou laten plaatsen. Als een verwijsbrief nodig was geweest dan heeft verweerster verzuimd een verwijsbrief op te stellen. Dat kan klaagster niet worden verweten, aldus klaagster.

## **Het verweer**

Verweerster voert zakelijk weergegeven het navolgende verweer.

Verweerster heeft bij klaagster een kroon op een implantaat geplaatst ter plaatse van element 24. Verweerster heeft klaagster niet verwezen naar de implantoloog voor het laten plaatsen van het implantaat en van de implantoloog heeft verweerster ook geen verslagbrief ontvangen met de bevindingen van de implantoloog. Verweerster is in het geheel niet betrokken geweest bij de planning van de locatie van het implantaat 24. Verweerster heeft enkel werkzaamheden verricht met betrekking tot de kroon op implantaat 24.

Klaagster had reeds een implantaat ter plaatse van element 24 toen verweerster werkzaamheden met betrekking tot de kroon ging verrichten. Verweerster was daarmee gebonden aan de randvoorwaarden van het geplaatste implantaat en die waren niet eenvoudig. De locatie van het implantaat alsmede de richting van het implantaat hebben beperkingen met zich meegebracht voor het plaatsen van de kroon. Het vervaardigen en plaatsen van de kroon is daardoor een langdurig traject geweest. Verweerster meent dat zij in het gehele traject juist en zorgvuldig heeft gehandeld. Verweerster heeft op verschillende punten in het behandeltraject informatie ingewonnen bij haar directe collega's, er zijn beslissingen genomen in overleg met klaagster en vervolgens is door verweerster overeenkomstig die beslissingen gehandeld.

Hoewel verweerster meent dat haar geen verwijt valt te maken ten aanzien van de handelingen met betrekking tot de kroon betreurt verweerster dat klaagster ontevreden is. Uit coulance heeft verweerster alle kosten die klaagster voor het behandeltraject bij verweerster heeft gemaakt terugbetaald aan klaagster. Daarmee heeft verweerster echter geen schuld of aansprakelijkheid erkend.

De vergoeding die klaagster thans vordert ziet op de kosten die klaagster heeft gemaakt voor het verloren gaan van het implantaat. Verweerster meent dat zij niet aansprakelijk is voor het verloren gaan van het implantaat en de door klaagster gevorderde kosten derhalve niet hoeft te vergoeden. Het verloren gaan van het implantaat is niet veroorzaakt door de behandelingen van klaagster met betrekking tot de kroon aldus verweerster. Verweerster noemt diverse risico's die kunnen leiden tot botverlies, zoals bij klaagster aan de orde was. Dat zijn allemaal omstandigheden waar verweerster geen invloed op heeft (gehad) en waarvan haar geen verwijt te maken valt. Een goed geïntegreerd implantaat zou de werkzaamheden omtrent de kroon prima moeten kunnen verdragen, aldus verweerster.

## **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. Klaagster 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 de vraag te beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden met betrekking tot de kroon zodanig heeft gehandeld dat het verloren gaan van het implantaat daarvan het gevolg is en het verloren gaan van het implantaat aan verweerster te verwijten is.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster niet betrokken was bij de plaatsing van het implantaat, maar enkel bij het plaatsen van de kroon op het implantaat. Het plaatsen van de kroon is een langdurig traject geweest, mede door de complexe situatie. Dat verweerster uiteindelijk haar rekeningen aan klaagster heeft gecrediteerd is naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook niet onjuist of onbegrijpelijk. Verweerster zou – achteraf bezien – aan de plaatsing van de kroon beter niet begonnen zijn of in ieder geval niet zonder overleg met de implantoloog. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft echter geen aanwijzingen dat de behandelingen van verweerster met betrekking tot de kroon tot gevolg hebben gehad dat het implantaat verloren is gegaan. Er kunnen diverse redenen zijn waarom het implantaat verloren is gegaan, zoals parodontitis, een laag botniveau of botafbraak. Wat in het geval van klaagster de reden is of de redenen zijn geweest voor het verloren gaan van het implantaat kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet met voldoende zekerheid vaststellen. In het licht van de andere mogelijkheden voor het verloren gaan van dit implantaat acht de Geschilleninstantie Mondzorg het echter hoogst onwaarschijnlijk dat het implantaat verloren is gegaan door de handelingen van verweerster: het plaatsen en (moeizaam) verwijderen van diverse kronen en abutments. Er zijn geen aanwijzingen voor een verband tussen het handelen van verweerster en het verloren gaan van het implantaat. Nu er geen aanwijzingen zijn voor een oorzakelijk verband tussen de handelingen van verweerster en de door klaagster gevorderde schade, moet de vordering reeds daarom worden afgewezen.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat de vraag of de implantoloog een verwijt treft uitdrukkelijk buiten beschouwing blijft. Dit zou anders zijn indien verweerster zich niet uitsluitend tot de werkzaamheden met betrekking tot de kroon had beperkt. De situatie waarin de tandarts de plaats van het implantaat bepaalt en daartoe naar een implantoloog verwijst, is weliswaar gebruikelijk maar deed zich hier niet voor. Dat voor de zich hier voordoende gang van zaken is gekozen, valt niet aan de tandarts te verwijten.

De Geschilleninstantie Mondzorg komt op grond van het voorgaande - samenvattend - tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de behandelingen van verweerster met betrekking tot de kroon tot gevolg hebben gehad dat het implantaat van klaagster verloren is gegaan. Voor het toekennen van een schadevergoeding ziet de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook geen aanleiding.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,  
Bunnik, 17 juli 2020