

UITSPRAAK

SGIM 2018-046

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 klagster, tegen zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen verweerder. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

Klagster heeft door middel van het geschilformulier gedateerd 1 november 2018 en door de Geschilleninstantie Mondzorg op 5 november 2018 ontvangen, het geschil aanhangig gemaakt.

Het door klagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 5 november 2018 ontvangen.

Verweerder heeft op 3 december 2018 het verweerschrift ingediend.

De hoorzitting heeft op 15 maart 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klagster is ter zitting verschenen. Verweerder heeft zich geëxcuseerd en om persoonlijke redenen afgezien van het bijwonen van de zitting.

Het geschil

Klagster verwijt verweerder dat hij er niet in geslaagd is om een passende prothese voor klagster te vervaardigen, zoals zijn collega tandarts E eind 2016 wél gelukt is in 3 maanden.

Klagster is door haar behandelend tandarts in B verwezen naar het F om een 'klikgebit' te laten maken. Daar is zij januari 2014 onder behandeling van verweerder gekomen. Ondanks dat verweerder op de hoogte was van de hoogte van klagster's afwijkende mondinhoud heeft verweerder een prothese gemaakt die de tong belemmert.

Verweerder heeft de prothese meermaals bijgevijsd en pas eind oktober 2014 een andere oplossing voorgesteld, die echter niet door haar toenmalige verzekeraar zou worden vergoed. Klagster is daarom overstapt naar een andere verzekeraar, waarna verweerder in 2015 een vaste voorziening op de implantaten maakt die, opnieuw, de tong belemmert en haar bovenlip op een lelijke manier strak trekt.

Op 24 augustus 2015 wordt de behandelrelatie beëindigd en draagt verweerder de behandelrelatie over aan een collega in het F, tandarts E. Deze schaarde zich in eerste instantie achter het oordeel van verweerder. Na een second opinion in het G heeft tandarts E eind 2016 echter een nieuwe prothese (klikgebit) voor klaagster gemaakt. Deze beviel klaagster.

Ter zitting licht klaagster toe dat de kern van haar klacht is dat verweerder niet goed heeft geluisterd; er is onvoldoende rekening gehouden met het probleem van de tong. Ook was er weinig begeleiding tijdens het proces. Verweerder heeft onvoldoende uitleg en informatie gegeven over de vaste voorziening, terwijl vooral over de financiële gevolgen werd gesproken. Klaagster acht de communicatie onvoldoende.

Klaagster wenst de tweemaal betaalde eigen risico- en eigen bijdrage-component ad € 1.020,- vergoed te krijgen, evenals de gemaakte reis-, telefoon- en parkeerkosten.

Het verweer

Verweerder stelt dat klaagster zich voor het eerst op 28 mei 2013 tot hem wendde met klachten over haar toenmalige prothese, namelijk; weinig ruimte voor de tong en een volle mond. Verweerder constateerde dat inmiddels één van de zes implantaten verloren was gegaan en dat de bevestigingsstructuur (steg) op de implantaten was gebroken.

Hij maakte een nieuwe overkappingsprothese op locators (drukknoppen) die minder ruimte innamen. Klaagster gaf echter aan dat ook deze prothese te weinig tongruimte en kokhalsneigingen gaf. Er werden correcties uitgevoerd. Omdat klaagster keer op keer twijfelde over de beet, ruimte voor de tong en zichtbaarheid van de tanden, heeft het lang geduurd voordat de prothese definitief werd geplaatst. Na aanvankelijk enthousiasme verzocht klaagster om de prothese kleiner te maken. Verweerder heeft hierop de prothese in meerdere stappen afgeslepen tot dit niet meer verantwoord was in verband met de kans op breuk.

Verweerder heeft vervolgens voorgesteld om een kleinere, verschroefbare prothetische voorziening te maken. Deze 'vaste' voorziening werd op 8 juni 2015 geplaatst. Klaagster was aanvankelijk blij, om vervolgens toch de uitneembare prothese weer terug te willen.

Vervolgens heeft verweerder aan klaagster voorgesteld om een second opinion aan collega E te vragen. Toen uit een gesprek met klaagster op 10 augustus 2015 bleek dat er bij haar andere gevoelens speelden dan een zuivere arts-patiënt relatie, heeft verweerder aan collega E verzocht om de behandelrelatie over te nemen.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij in alle opzichten heeft geprobeerd om een functionerende oplossing voor klaagster te maken en dat zeker afgestemd is geweest op het individu van klaagster. Er zijn geen verkeerde keuzes en derhalve ook geen onnodige kosten gemaakt in het behandeltraject. Verweerder is van mening dat hij niet verwijtbaar heeft gehandeld.

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 verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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 verweerder 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg begrijpt dat klaagster zich tot het F waar verweerder werkzaam is wendde omdat de door haar eigen tandarts vervaardigde prothese ongemak gaf. Verweerder heeft met inachtneming van de punten van ongemak van klaagster ervoor gekozen om een overkappingsprothese op locators te vervaardigen. Toen deze prothese niet voldoende tegemoet bleek te komen aan de behoefte van klaagster, heeft verweerder eerst deze prothese voor zover mogelijk aangepast om vervolgens een geheel nieuwe prothetische voorziening te maken op basis van een ander principe. Toen ook deze prothetische voorziening klaagster niet het comfort gaf dat zij zocht, is ervoor gekozen om de behandeling over te dragen aan een collega-tandarts.

De Geschillencommissie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich de inspanning te getroosten die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts.

Het overgelegde dossier en de toelichting van klaagster ter zitting geven de Geschilleninstantie Mondzorg de overtuiging dat verweerder zich tot een maximum heeft ingespannen.

In lijn met de bevindingen van collega tandarts E, het G en de adviserend tandarts van de [beroepsorganisatie] oordeelt ook de Geschilleninstantie Mondzorg dat verweerder niet onkundig handelde bij de vervaardiging van de voorzieningen.

Het uitgangspunt dat ten grondslag lag aan de eerste voorziening en de gedachte dat een vaste voorziening een goed alternatief zou zijn voor de eerder gemaakte klikvoorziening waren, technisch gezien, begrijpelijk. Dat klaagster niet overweg kon met deze voorzieningen maakt voorgaande niet anders. Mede ten gevolge van voortschrijdende inzichten heeft de opvolgend behandelaar uiteindelijk een voor klaagster wel acceptabele prothese kunnen vervaardigen.

Voor wat betreft het klachtonderdeel over de communicatie met klaagster is de Geschilleninstantie Mondzorg navolgende mening toegedaan:

Hoewel klaagster stelt dat de communicatie door verweerder onvoldoende is geweest, is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerder niet tekort is geschoten in de informatievoorziening en communicatie.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder zowel voor wat betreft de technische handelingen als voor de communicatie met klaagster voldaan heeft aan de professionele normen die hiervoor gelden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is;
- de door klaagster gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 15 maart 2019