

UITSPRAAK

SGIM 2019-06

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, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'.

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

Verloop van de procedure

1. Klager heeft op 13 februari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier inclusief bijlagen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 februari 2019 ontvangen.
3. Verweerder is in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. E heeft op 14 mei 2019 namens verweerder een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 1 juli 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 augustus 2019.
5. De hoorzitting heeft op 9 augustus 2019 plaatsgevonden in te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn echtgenote. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen tezamen met zijn echtgenote en is ter zitting bijgestaan door F, de waarnemer van E.

De klacht

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder geen goede prothese heeft geleverd aan klager.

Klager stelt dat er problemen zijn met de noodvulling, dat de onderprothese aan de voorzijde niet goed zit, de prothese aan de rechterzijde niet goed zit, dat zijn onderlip erg naar voren steekt, dat er niet goed gepolijst is, dat het rechter implantaat te veel naar buiten staat waardoor hij pijn heeft, dat de voortanden aan de voorzijde zijn afgeslepen en dat hij op zijn wang bijt. Het betreft een prothese die is gemaakt 'in het goedkope buitenland', aldus klager.

Na plaatsing van de prothese heeft klager direct bij verweerder kenbaar gemaakt dat de prothese niet goed zit. Klager is vervolgens meerdere keren teruggegaan naar verweerder met beschadigingen in zijn mond. Klager stelt dat verweerder vervolgens geen afspraak meer met klager wilde maken en klager gezegd heeft dat hij drie maanden moest wachten. Nadat klager een brief heeft gestuurd aan

verweerder werd er met klager weer een afspraak gemaakt, niet met verweerder maar met de tandtechnisch assistent.

Klager stelt dat verweerder, nadat klager zo'n 8 tot 10 maal bij verweerder is geweest met klachten over de prothese, heeft aangeboden de kosten van de prothese aan de zorgverzekeraar van klager te vergoeden. Klager is daar niet meer akkoord gegaan, waarna klager zich tot de [beroepsorganisatie] heeft gewend voor bemiddeling. Op kosten van verweerder heeft klager een second opinion uit laten voeren bij G in H. Verweerder heeft in het bemiddelingstraject aangeboden de kosten van de nieuwe prothese aan de nieuwe tandarts van klager te vergoeden. Ook daar heeft klager niet mee ingestemd. Klager wil niet dat verweerder contact heeft met zijn nieuwe tandarts en wil de kosten van de prothese van verweerder rechtstreeks vergoed krijgen.

Klager klaagt voorts over het feit dat de brief die de [beroepsorganisatie] als afsluiting van de bemiddeling heeft gestuurd geen oordeel bevat over zijn klacht en over de gevraagde schadevergoeding. Voorts merkt klager op dat hij het vreemd vindt dat hij voor een second opinion naar I is gestuurd, omdat dat de woon/werkplaats van verweerder is, zodat er sprake is of kan zijn van partijdigheid.

Klager verzoekt om een vergoeding van

- a. de volledige kosten van een nieuwe onder- en bovenprothese en het vervangen van de steg door drukkers (€ 2.055,18);
- b. de kosten van het vastzetten van de steg (€ 21,-);
- c. de kosten van een third opinion die klager uit heeft laten voeren (€ 21,78) en
- d. reiskosten naar H (€ 50,-) en naar J (€ 15,-).

In totaal vordert klager een bedrag van € 2.162,96.

Ter zitting heeft klager toegelicht dat verweerder een staaf tussen twee implantaten zou plaatsen. Dat bleek niet mogelijk waarna een steg is geplaatst. Het tussenstukje van de steg staat te ver naar voren en is de oorzaak dat alles te ver naar voren staat. Verweerder heeft getracht dit op te lossen door af te slijpen, maar dat hielp niet, aldus klager.

Het aanbod van verweerder om de kosten aan de zorgverzekeraar of de nieuwe tandarts te betalen heeft klager niet geaccepteerd omdat verweerder jegens klager een wanprestatie heeft geleverd en dus ook aan klager de kosten moet vergoeden. Of de verzekering de kosten van de prothese heeft vergoed doet volgens klager niet ter zake omdat hij daarvoor zelf premie betaalt. Klager wil evenmin dat verweerder contact heeft met de nieuwe tandarts.

Klager heeft een third opinion uit laten voeren door tandarts K. G, die de second opinion heeft uitgevoerd, heeft geadviseerd de prothese iets naar achter te brengen door de prothese in te slijpen, aldus klager. Daardoor wordt de prothese zwakker en klager moest een formulier ondertekenen dat er kort gezegd op neer kwam dat hij dat zou accepteren. Klager heeft verklaard dat hij dat niet wilde. Bovendien had klager na de second opinion bij G de indruk dat er contact was geweest met verweerder. Klager stelt dat de rekening van G immers betaald zou worden door verweerder, zodat G wist dat verweerder de behandelaar van klager was die de prothese heeft vervaardigd.

Klager stelt dat hij een nieuwe prothese wil laten maken en dat hij heeft aangeboden de rekening van de nieuwe prothese achteraf aan verweerder te sturen, zodat verweerder kan zien dat klager een nieuwe prothese heeft laten vervaardigen.

Het verweer

Verweerder voert zakelijk weergegeven het navolgende verweer. Verweerder stelt voorop dat hij – gelet op het feit dat de behandelovereenkomst is beëindigd doordat verweerder is overstapt naar een nieuwe tandarts – het medisch dossier van klager niet in mag zien. Verweerder meent dat hij daardoor in zijn verweer beperkt wordt.

Verweerder heeft een kunststof klikprothese (boven en onder) vervaardigd en geplaatst bij verweerder. Verweerder stelt dat het vaker voorkomt dat een prothese niet in één keer goed zit, en opnieuw gemaakt moet worden. Ook komt het vaker voor dat (kleine) correcties moeten worden uitgevoerd aan de prothese, zo ook bij de prothese van klager. Klager is niet akkoord gegaan met correcties aan de prothese. Tijdens het bemiddelingstraject bij de [beroepsorganisatie] is een second opinion door G uitgevoerd. G is door de [beroepsorganisatie] aangewezen. Verweerder heeft de second opinion vergoed. Naar aanleiding van die second opinion heeft verweerder zich bereid verklaard de kosten van een nieuwe klikprothese (boven en onder) te vergoeden. Klager heeft daarmee niet ingestemd.

Verweerder kan zich niet vinden in het standpunt van klager dat het implantaat/implantaten te veel naar voren staat/staan. Verweerder is van mening dat de implantaten goed zijn geplaatst. Verweerder kan zich dan ook niet vinden in de third opinion die klager heeft gevraagd van Pieterse Lab, waaruit blijkt dat de steg opnieuw geplaatst moet worden. Verweerder stelt dat de steg goed is aangemeten en verwijst naar de uitkomst van de second opinion uitgevoerd door G.

Ten aanzien van de door klager gevorderde schadevergoeding stelt verweerder dat hij in het bemiddelingstraject zijn uiterste best heeft gedaan om klager tegemoet te komen. Verweerder heeft aangeboden het bedrag dat hij van de zorgverzekeraar ter vergoeding van de prothese heeft ontvangen aan de zorgverzekeraar terug te betalen, zodat klager een andere zorgaanbieder kan zoeken en het traject voor een prothese opnieuw op kan starten. Toen klager daar niet mee instemde heeft verweerder aangegeven bereid te zijn de kosten van een nieuw te vervaardigen prothese aan de betreffende zorgaanbieder te vergoeden. Ook dat wilde klager niet. Verweerder kan aan het verzoek tot volledige vergoeding van de kosten van de prothese aan klager zelf niet voldoen, omdat klager niet de kosten voor de prothese (behalve de eigen bijdrage) heeft betaald. Die kosten zijn betaald door de zorgverzekeraar van klager. Alleen de door klager betaalde eigen bijdrage kan als schade worden aangemerkt stelt verweerder.

Verweerder blijft bereid tot terugbetaling van de door hem ontvangen vergoeding voor de vervaardigde prothese aan de zorgverzekeraar dan wel tot vergoeding van de kosten van het vervaardigen van een nieuwe prothese door een andere zorgaanbieder.

Ter zitting heeft verweerder in aanvulling op zijn verweer verklaard dat hij het voorstel tot terugbetaling aan de zorgverzekeraar (en later betaling van de kosten van een nieuwe prothese aan een nieuwe behandelaar) heeft gedaan omdat hij van klager af wilde. Klager kwam steeds opnieuw met klachten. Verweerder heeft veel aangepast aan de prothese en veel tijd besteed aan klager. Verweerder wilde tot een oplossing komen. Verweerder wilde geen bedrag aan klager zelf betalen omdat klager het geld aan iets anders dan een nieuwe prothese zou kunnen besteden. Zo slecht was de prothese volgens verweerder immers niet, en dat blijkt volgens verweerder ook uit het feit dat klager de prothese die verweerder vervaardigd heeft twee jaar na dato nog steeds draagt.

Verweerder heeft voorts verklaard dat hij zich niet kan herinneren of hij heeft aangeboden om in plaats van de steg twee drukknoppen te plaatsen.

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 is aangesloten 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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder voor klager een prothese (boven en onder) heeft vervaardigd en een steg bij klager heeft geplaatst. De Geschilleninstantie Mondzorg dient de vraag te beantwoorden of de onderprothese en/of de bovenprothese en/of de steg voldoen aan datgene wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. Uit de klachten die klager heeft omschreven maakt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat de klachten van klager feitelijk zien op de onderprothese en op de steg. De klachten van klager hebben, inhoudelijk bezien, geen betrekking op de bovenprothese en de Geschilleninstantie Mondzorg heeft op basis van de klachten van klager en de in het geding gebrachte second en third opinion geen aanleiding om aan te nemen dat de kwaliteit van de bovenprothese niet is wat klager daar van mocht verwachten.

Ten aanzien van de onderprothese en de geplaatste steg komt de Geschilleninstantie Mondzorg tot het volgende oordeel. Uit het dossier en met name op basis van de second en third opinion die zijn overgelegd, kan worden afgeleid dat er voor een steg geen of te weinig ruimte was in het gebit van klager. Klager draagt de prothese kennelijk nog wel maar het lijdt geen twijfel dat deze niet (goed) past.

Naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg heeft verweerder dan ook een inschattingfout gemaakt door een steg te plaatsen bij klager. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat in deze situatie gekozen had moeten worden voor het plaatsen van drukknoppen. De onderprothese staat als gevolg van de gekozen plaatsing van een steg, te ver naar voren. Er is onvoldoende ruimte om door aanpassing van de onderprothese deze goed passend te krijgen. De steg zal verwijderd moeten worden en er zullen drukknoppen geplaatst moeten worden. Ten aanzien van de bovenprothese overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat vervanging van de onderprothese niet noopt tot vervanging of aanpassing van de bovenprothese. Mogelijk ten overvloede merkt de commissie op dat zonder nadere toelichting – die er niet is – niet valt in te zien dat verweerder niet beschikt over de

patiëntgegevens van klager. Voorzover dit ziet op de omstandigheid dat verweerder niet beschikt over de patiëntgegevens van de opvolgend tandarts, is verweerder naar het oordeel van de commissie niet in het verweer geschaad.

Nu de gebrekkige onderprothese en de onjuist geplaatste steg het gevolg zijn van een inschattingfout van verweerder, heeft verweerder in zoverre niet voldaan aan datgene wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mag worden verwacht en acht de Geschilleninstantie Mondzorg verweerder gehouden tot vergoeding van de kosten die gepaard gaan met het vervangen van de onderprothese en het vervangen van de steg door drukknoppen teneinde klager te brengen in de situatie waarin hij zou verkeren bij een juiste uitvoering door verweerder en die hij mocht verwachten toen hij door verweerder een onder- en bovenprothese aan liet meten. De Geschilleninstantie Mondzorg begroot de kosten van het vervangen van de onderprothese en het vervangen van de steg door drukknoppen naar redelijkheid op € 1.600,-. Onjuist is het standpunt van verweerder dat klager geen schade lijdt voor zover de door verweerder geleverde prothese door de verzekeraar is vergoed. Nu voor hem reeds een prothese door de verzekering is vergoed zal een volgende prothese in beginsel voor rekening van klager komen. Voor zover verweerder vreest dat klager opnieuw een claim voor een prothese bij de verzekeraar indient en niet kan worden uitgesloten dat de verzekeraar deze dan weer zou vergoeden, geeft de Geschilleninstantie Mondzorg in overweging dat het verweerder vrij staat de zorgverzekeraar van klager te informeren over deze uitspraak en de door verweerder aan klager te betalen vergoeding. Het aanbod van verweerder om de kostenvergoeding rechtstreeks aan een nieuwe tandarts over te maken miskent dat het klager, die met de vergoeding in staat wordt gesteld zich alsnog van een deugdelijke prothese te voorzien, vrij staat de vergoeding daartoe al dan niet aan te wenden. Dit is bij schadevergoeding overigens doorgaans het geval. Ook de onder c. en d. gevorderde kosten komen voor vergoeding in aanmerking, deze komen de Geschilleninstantie als kosten ter vaststelling van de schade niet onredelijk voor. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder dan ook tot het vergoeden van (afgerond) een bedrag ad € 1.687,- aan klager.

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 verweerder, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager.

Het totaal door verweerder aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 1.762,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager, voor zover die betrekking hebben op de onderprothese en de steg, gegrond;
- verklaart de overige klachten van klager ongegrond;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klager van een schadevergoeding van in totaal € 1.762,-, door verweerder te voldoen binnen veertien dagen na de dagtekening van deze uitspraak, bij gebreke waarvan verweerder 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.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 9 augustus 2019