

## UITSPRAAK

SGIM 2019-11

### 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, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'.

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft op 4 maart 2019 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 7 maart 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. Mr. E heeft op 3 mei 2019 namens verweerster een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Door klaagster zijn op 9 juni 2019 aanvullende stukken ingediend inclusief een begeleidend schrijven. Het betreft een e-mail met zeven bijlagen. Op 16 juni 2019 en 14 juli 2019 heeft klaagster per e-mail nog twee aanvullende stukken ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 1 juli 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 augustus 2019.
5. De hoorzitting heeft op 9 augustus 2019 plaatsgevonden in te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld door haar echtgenoot en haar schoonzoon, de heer F. Verweerster is ter zitting verschenen, vertegenwoordigd door de heer G, als tandarts werkzaam bij verweerster en bijgestaan door haar gemachtigde, mr. E.
6. Mr. E heeft op 14 augustus 2019 per e-mail namens verweerster aanvullende stukken ingediend. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft deze stukken, omdat deze zijn ingekomen nadat het onderzoek in deze zaak was gesloten, buiten beschouwing gelaten.

### De klacht

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster niet aan klaagster heeft geleverd wat zij wenste, te weten een brug op implantaten. Klaagster wenste witte (maar natuurlijke) tanden, zoveel mogelijk nagebootst en lijkend op het gebit dat klaagster had, met een minuscuul randje kunstmatig 'tandvlees' aan de voorzijde van de constructie. Klaagster heeft verweerster in december

2017 gevraagd of dit mogelijk was en heeft daarbij ook foto's aan verweerster laten zien van hetgeen klaagster wenste. Verweerster heeft aan klaagster aangegeven dat hetgeen klaagster wenste mogelijk was en dat de hele constructie uiterlijk in mei/juni 2018 gereed zou zijn en geplaatst kon worden.

Vervolgens moest klaagster meerdere keren terugkomen om haar wensen nogmaals kenbaar te maken aan verweerster. Klaagster stelt dat door verweerster in eerste instantie vaag werd gedaan over de begroting, waarna verweerster telefonisch aan klaagster verzocht een bedrag van € 15.519,98 te voldoen voorafgaand aan de start van de behandeling. Daarop heeft klaagster meerdere keren om een nota verzocht, maar niet ontvangen.

In februari 2018 is – na betaling van het totale bedrag door klaagster – de behandeling aangevangen. Klaagster stelt bij aanvang van de behandeling de nota nog niet te hebben ontvangen. Klaagster ging er in goed vertrouwen vanuit dat de nota wel zou worden ontvangen.

Het eerste deel van de behandeling bestond uit het plaatsen van implantaten. Aan de boven- en onderkant van de kaak van klaagster zijn zes implantaten geplaatst. Eén van die implantaten is door het bot van klaagster heen gegaan en de schroef van deze implantaat is via de neus van klaagster naar buiten gekomen. Dit heeft klaagster van de tandtechnicus te horen gekregen en niet van verweerster, die er volgens klaagster over heeft gezwegen en de complicatie lange tijd ontkend heeft. Na het plaatsen van de implantaten werd gestart met de constructie. Dat bleek een klikgebit op implantaten te zijn en niet een brugconstructie op implantaten zoals klaagster wilde en zoals klaagster met verweerster had afgesproken. De voorgestelde constructie was niet naar wens van klaagster en klaagster kwam er met verweerster niet uit ten aanzien van haar wensen en eisen. Er is tot op heden geen definitieve constructie geleverd door verweerster.

Klaagster heeft op enig moment van de tandtechnicus begrepen dat het door verweerster geadviseerde materiaal voor de constructie, te weten composiet, niet geschikt zou zijn voor de wensen en eisen van klaagster. Door de tandtechnicus werd porselein geadviseerd en de tandtechnicus heeft aan klaagster aangegeven dat zij daar ook voor betaald heeft.

Uiteindelijk heeft klaagster verweerster een ultimatum gesteld, waarop door verweerster is gereageerd dat er voor de definitieve constructie extra betaald moet worden.

Klaagster verwijt verweerster dat verweerster nooit heeft aangegeven dat de door klaagster gewenste constructie niet mogelijk zou zijn en dat verweerster uiteindelijk een andere constructie heeft gemaakt die niet aan de wensen en eisen van klaagster voldoet. Voorts blijkt nu dat composiet niet het juiste materiaal is en de tandtechnicus porselein geadviseerd heeft, waar klaagster ook voor heeft betaald. Tevens verwijt klaagster verweerster dat zij lange tijd heeft gezwegen en ontkend dat een implantaat door het bot van klaagster is geschoten, dat er vele afspraken geannuleerd of vlak voor de afspraak verzet zijn, er tot op heden geen tijdelijke of definitieve constructie is geleverd terwijl klaagster wel het volledige bedrag aan verweerster betaald heeft. Ook is de communicatie vanuit verweerster gebrekkig geweest volgens klaagster. Klaagster wenst haar geld terug te krijgen opdat de behandeling bij een andere kliniek kan plaatsvinden.

Klaagster vordert een schadevergoeding van in totaal € 15.829,95, bestaande uit kosten voor de behandeling van de prothese (€ 15.519,98) en additionele kosten (€ 309,97).

Ter zitting heeft klaagster in aanvulling op de door haar ingediende klacht toegelicht dat er met verweerster is gesproken over een brug op implantaten en niet over een wrap around. Klaagster zegt niet te weten wat een wrap around is. Klaagster is bijna twee jaar verder en heeft nog steeds geen

definitieve constructie. Ten aanzien van de implantaten heeft H geconstateerd dat in elke kwadrant defecten zitten. Klaagster heeft veel pijn.

Klaagster stelt dat verweerster aan haar nooit een model heeft laten zien van de constructie zoals die zou worden. Klaagster heeft verweerster gevraagd om een brug op implantaten en heeft daarbij foto's laten zien van hetgeen zij wilde. Klaagster heeft dat ook gevraagd bij de praktijk in I die tanden bij klaagster heeft getrokken. Daar gaf men aan hetgeen klaagster wenste niet te kunnen maken. Klaagster heeft toen via internet gezocht naar een kliniek die wel kon maken wat klaagster wilde. Zo kwam klaagster bij verweerster.

Klaagster stelt dat er een aparte begroting is gemaakt voor de zorgverzekeraar door verweerster die is meegestuurd met de aanvraag voor de machtiging voor het plaatsen van implantaten. Klaagster stelt dat er niets is goedgekeurd door de zorgverzekeraar en dat zij niets van de zorgverzekeraar vergoed heeft gekregen.

Klaagster verklaart dat zij allergisch is voor het kunststof en dat zij blaren krijgt en haar tong steeds beschadigd raakt. Klaagster stelt dat zij met verweerster gesproken heeft over haar allergie.

Eind mei / begin juni 2019 heeft klaagster aangegeven alsnog de gemaakte constructie te willen passen omdat ze haar geld maar een keer uit kan geven en de Geschilleninstantie Mondzorg zou hebben aangegeven dat zij in gesprek moest blijven met verweerster. De tweede constructie heeft klaagster niet gepast omdat ze die constructie op de foto's had beoordeeld en er sprake was van teveel kunststof. De foto's van de laatste constructie waarop het kunststof wel verwijderd is heeft klaagster nooit gehad van verweerster en zag zij voor het eerst toen zij het verweerschrift kreeg via de Geschilleninstantie Mondzorg. Uiteindelijk is ook deze derde constructie niet door klaagster gepast omdat zij op basis van hetgeen zij opgestuurd heeft gekregen door verweerster heeft geconstateerd dat er sprake is van een grote overbeet.

Klaagster stelt voorts dat zij geen juist / volledig implantatenpaspoort van verweerster heeft ontvangen. Zij heeft enkel stickers met registratienummers ontvangen en dat is volgens andere implantologen onvoldoende. Ook heeft klaagster geen sleutels en abutments gehad.

## **Het verweer**

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Op 24 november 2017 kwam klaagster op consult bij verweerster met de wens een constructie te krijgen voor een prothese waarbij een natuurgetrouw resultaat voorop stond. Verweerster heeft aan klaagster diverse constructieopties en de daarbij behorende modellen getoond en aangegeven dat de 'wrap-around' constructie het best aansloot bij de wensen van klaagster. Het gaat om een semipermanente, niet uitneembare constructie met beperkte kunststof rand en een vrij verhemelte. Verweerster heeft als materiaal composiet geadviseerd, vanwege de door klaagster gewenste natuurlijke beleving.

Verweerster stelt dat hij klaagster heeft verteld dat aan een minimale tandvleesrand van kunststof niet kan worden ontkomen omdat de wrap-around constructie anders technisch niet mogelijk is. De kunststofrand is minder dik dan wel groot dan bij andere constructies. Klaagster heeft aan verweerster aangegeven dit te begrijpen.

Verweerster stelt diezelfde dag nog de begroting te hebben gestuurd aan klaagster. Op 28 november 2017 heeft klaagster aan verweerster laten weten akkoord te zijn met de wrap-around constructie en

de begroting. Klaagster ontving vervolgens een schriftelijk behandelplan en een informed consent-formulier, welk formulier vervolgens door klaagster is ondertekend.

Als tijdelijke oplossing heeft verweerster in januari 2018 in overleg met klaagster een mooiere, beter zittende, uitneembare tijdelijke prothese vervaardigd. Klaagster was daar tevreden mee. Verweerster stelt dat de constructie is geplaatst naar tevredenheid van klaagster.

Vervolgens is verweerster aangevangen met de behandeling voor de wrap-around-constructie. Voor die constructie was noodzakelijk dat eerst zes implantaten in de boven- en onderkaak worden geplaatst. Op 13 februari 2018 heeft verweerster zonder complicaties zes implantaten geplaatst in de boven- en onderkaak.

Vervolgens heeft een aantal afspraken plaatsgevonden waarbij afdrucken van het gebit van klaagster zijn genomen. Aan de hand van de afdrucken zijn gipsafdrucken gemaakt door de tandtechnicus die aan verweerster is verbonden, waarop de te plaatsen 'wrap'-constructie kon worden gebaseerd.

Tijdens een afspraak op 8 mei 2018, die eveneens plaatsvond om afdrucken te maken, bleek dat zich een complicatie had voorgedaan. Een van de eerder geplaatste implantaten en het daarbij behorende dopje waren doorgedrukt in de kaakholte. Verweerster stelt dit herhaalde malen met klaagster besproken te hebben en klaagster geadviseerd te hebben een kaakchirurg te raadplegen. Klaagster wilde dit niet. Verweerster heeft, in overleg met klaagster besloten de behandeling voort te zetten omdat er van een belemmering voor de te plaatsen constructie geen sprake was. Het bot van klaagster is geheeld, het dopje is ingekapseld in de holte en het implantaat is via de neus van klaagster naar buiten gekomen.

Op 1 juni 2018 bezocht klaagster de tandtechnicus om de kleurbepaling van de proefconstructie af te stemmen. Klaagster was tevreden over de constructie die de tandtechnicus toonde, maar wilde de tanden graag nog iets witter. De tandtechnicus heeft bij de definitieve constructie de tanden, conform het verzoek van klaagster, witter gemaakt. Op 5 juli 2018 plaatste verweerster de definitieve constructie bij klaagster. Klaagster gaf aan blij te zijn met de plaatsing en met de kleur en vorm van de constructie, aldus verweerster.

Op 7 augustus 2018 werd verweerster door klaagster gebeld, waarbij klaagster aangaf dat ze toch niet tevreden was over kleur en vorm van de constructie. Bovendien had klaagster last van blaren in de mond en drukplekken in het tandvlees. Vervolgens maakte klaagster op 13 augustus 2018 kenbaar dat de implantaten loszaten en dat zij veel pijn had. Verweerster heeft klaagster diezelfde dag nog op consult gehad. De constructie werd eruit gehaald en de pijn verminderde. Er bleek volgens verweerster geen sprake te zijn van loszittende implantaten. Tijdens een volgende afspraak op 16 augustus 2018, waarbij de constructie (na aanpassing) zou worden teruggeplaatst, bleek dat bij het verwijderen van de constructie geen zogenaamde *healing abutments* zijn geplaatst waardoor het tandvlees over de implantaten heen is gegroeid. Om de constructie opnieuw te kunnen plaatsen moesten eerst de implantaten bloot worden gelegd en daarvoor was een nieuwe afspraak nodig. Dit heeft verweerster als zodanig ook kenbaar gemaakt aan klaagster. Die afspraak heeft niet plaatsgevonden. Klaagster gaf wederom aan niet tevreden te zijn over de constructie en wilde een nieuwe constructie met de juiste kleur en vorm.

Verweerster stelt dat zij de onvrede niet kon plaatsen aangezien klaagster reeds eerder had aangegeven tevreden te zijn en zij op meerdere momenten invloed uit had kunnen oefenen en ook heeft geoefend op de vorm en kleur van de constructie. Verweerster heeft – vanuit service-overwegingen – aangeboden een nieuwe constructie voor klaagster te laten maken, zonder aanvullende kosten in rekening te brengen. Daarvoor was wederom een proefconstructie nodig.

In de periode september-november 2018 heeft klager uitvoerig overleg gehad met de tandtechnicus (een andere dan de tandtechnicus die de eerste proefconstructie heeft gemaakt). Op 26 november 2018 heeft verweerder een foto van de proefconstructie aan klager gezonden. Telefonisch liet klager vervolgens weten zich niet te kunnen vinden in de proefconstructie omdat de vorm van het front er erg onnatuurlijk uit zag. Verweerder adviseerde vervolgens de proefconstructie eerst te plaatsen en vervolgens te bepalen welke veranderingen nog moesten plaatsvinden ten behoeve van de definitieve constructie en of die veranderingen technisch mogelijk waren. Op die wijze konden eerst de beet en de stand van de tanden worden gepast. Klager wilde dit niet, er is over en weer gecorrespondeerd en verweerder heeft nogmaals verzocht aan klager om de proefconstructie te komen passen.

Vervolgens heeft klager een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie]. In overleg met de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] heeft verweerder nogmaals aangeboden de tijdelijke constructie voor wat betreft het front aan te passen naar de oorspronkelijk constructie (zoals die in juli 2018 geplaatst was). Verweerder heeft dus feitelijk voorgesteld een derde constructie te vervaardigen. Klager is daar, aldus verweerder, mee akkoord gegaan. Op 25 januari 2019 werd de nieuwe proefconstructie opgestuurd naar een nieuwe tandtechnicus in België voor het aanpassen van het front. Verweerder geeft aan dat er al een aantal bruikbare pasmodellen waren gemaakt waardoor de initiële begroting al niet meer dekkend was. Dat was de reden voor verweerder om extra kosten in rekening te brengen bij klager.

Van de derde proefconstructie heeft verweerder wederom foto's aan klager gestuurd. Over de nieuwe constructie was klager wederom niet tevreden. Verweerder heeft aangegeven dat het een proefconstructie betreft en dat de uiteindelijke constructie een andere, nettere uitwerking zou kennen. Klager gaf te kennen eerst een volmaakte constructie te willen zien voordat zij de nieuwe constructie zou passen.

Nieuwe aanpassingen werden gedaan door verweerder en foto's daarvan werden verzonden aan klager op 19 februari 2019. Ook na deze aanpassingen was klager niet tevreden. De brede randen van de proefconstructie moesten eerst verdwijnen. Verweerder geeft aan vervolgens opnieuw te hebben geprobeerd een afspraak met klager te maken voor het passen van de proefconstructie waarna eventuele aanpassingen, indien technisch haalbaar gedaan konden worden. Klager wilde geen afspraken meer maken en wilde eerst foto's van een naar haar wens gewijzigde constructie per e-mail ontvangen zodat zij daar op kon reageren. Verweerder heeft per e-mail nogmaals de volgorde uitgelegd en klager verzocht een afspraak te maken om de proefconstructie te komen passen.

Klager heeft vervolgens dit geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

Verweerder stelt aan alle (inspannings)verplichtingen die op haar rusten te hebben voldaan, waardoor klager geen recht op schadevergoeding of restitutie toekomt.

Verweerder heeft niet verzwegen dat een van de implantaten is doorgeschoten in het bot. Verweerder heeft klager daarover geïnformeerd op 8 mei 2018 zoals ook blijkt uit het dossier. Verweerder heeft klager geadviseerd hierover een kaakchirurg te consulteren. Ook heeft verweerder niet vele afspraken geannuleerd of vlak voor de afspraak verzet. Het is voorgekomen dat een afspraak is verzet en in een enkel geval geannuleerd, maar steeds tijdig en in overleg met klager. Klager daarentegen heeft wel vele afspraken getracht te annuleren of verzetten.

Ten aanzien van de constructie stelt verweerder dat met klager is overeengekomen een wrap-around-constructie te plaatsen, niet een brug of een klikgebit op implantaten.

Verweerster betwist dat aan klaagster geen tijdelijke of definitieve constructie is verschaft. Op 5 juli 2018 is een constructie geplaatst die volgens verweerster naar de wens van klaagster was en die aansluit bij hetgeen verweerster en klaagster in den beginnen hebben afgesproken. Klaagster is naderhand van mening veranderd volgens verweerster, maar dat doet er niet aan af dat een constructie is geleverd zoals die was besproken met klaagster. Verweerster stelt zich meer dan voldoende te hebben ingespannen om een optimaal resultaat te bewerkstelligen. Verweerster heeft een tweede constructie laten vervaardigen, waar klaagster uitgebreid invloed op uit heeft geoefend. De wensen van klaagster zijn technisch niet haalbaar, zo bevestigt ook de tweede tandtechnicus. De derde constructie heeft verweerster niet kunnen voltooien door toedoen van klaagster. Volgens verweerster heeft klaagster niet de noodzakelijke medewerking verleend en kan verweerster daarom niets worden verweten.

Verweerster betwist verder dat voor porseleinen elementen zou zijn betaald en dat de tandtechnicus daartoe heeft geadviseerd. Porseleinen elementen zijn veel duurder en vallen niet in de prijsklasse waarvoor de onderhavige constructie is geleverd, volgens verweerster, en sluiten bovendien niet beter dan composiet aan bij de wens van klaagster tot een natuurlijke beleving.

Met betrekking tot de extra betaling stelt verweerster dat zij aan klaagster heeft voorgehouden dat voor porseleinen elementen extra betaald diende te worden. Verweerster betwist bovendien dat voor het reeds betaalde bedrag niets is geleverd door verweerster. Er zijn immers drie constructies geleverd en er heeft een veelheid aan consulten en behandelingen plaatsgevonden die verweerster, naar eigen zeggen, niet allemaal in rekening heeft gebracht.

Er is driemaal een constructie geleverd die voldeed aan de door klaagster gecommuniceerde wensen. Volgens verweerster is dan ook geen sprake van een tekortkoming en al zou er een tekortkoming zijn dan rechtvaardigt die tekortkoming niet een eventuele ontbinding. Van ontbinding kan volgens verweerster überhaupt geen sprake zijn vanwege het feit dat klaagster zelf niet meewerkt aan het continueren van de behandeling. Verweerster vat de schadepost op als schade door schending van de inlichtingenplicht in de zin van artikel 7:448 BW. Verweerster stelt klaagster goed te hebben geïnformeerd. Bovendien is de schade bij een dergelijke normschending 'integriteitsschade'. Die integriteitsschade nadert volgens verweerster niet het geclaimde bedrag, dat immers ziet op de gehele behandeling als zodanig. Volgens verweerster heeft klaagster niet aannemelijk gemaakt dat zij niet voor de behandeling had gekozen bij juiste/andere inlichtingen.

Bovendien richt de klacht van klaagster zich alleen op de onderkant van de constructie, terwijl klaagster het bedrag van de hele behandeling terugvordert (dus ook van de bovenkant van de constructie). Ook heeft klaagster een bedrag van de zorgverzekeraar ontvangen dat volgens verweerster niet is meegenomen bij de schadeberekening. Het door klaagster tevens gevorderde bedrag van € 309,97 is niet gespecificeerd en komt derhalve volgens verweerster niet voor vergoeding in aanmerking.

Verweerster concludeert dat zij als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts heeft gehandeld en dat de klacht ongegrond is. Voor schadevergoeding of restitutie van het door klaagster betaalde bedrag bestaat dan ook geen reden. Verweerster is bereid de behandeling op grond van de huidige (of eerste) constructie alsnog te continueren.

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

Verweerster stelt met klaagster uitgebreid te hebben gesproken over de aard en het uiterlijk van de te maken constructie en stelt aan klaagster verschillende voorbeelden te hebben getoond. Verweerster heeft het model van de wrap-around-constructie, waarvoor uiteindelijk gekozen is, ter zitting getoond

en aangegeven deze destijds ook aan klaagster te hebben getoond. Besproken is dat een vaste constructie geplaatst zou worden omdat er bij klaagster sprake was van een edentate (geslonken) kaak. Er is dan ook een overgang nodig tussen de constructie en de kaak, zodat een tandvleesrand zowel aan de binnen- als aan de buitenkant van de constructie noodzakelijk is. Dat is ook uitgebreid met klaagster besproken, stelt verweerster.

Er is eerst een prothetische set-up gemaakt en gepast om de stand, vorm en lengte van de tanden te bepalen. Met behulp van een scan-mal is vervolgens bepaald waar de implantaten moeten komen en zijn vervolgens de implantaten geplaatst. Verweerster werkt altijd top-down. De implantaten zijn juist geplaatst.

Bij het verwijderen van de eerste constructie in augustus 2018 zijn per abuis geen healing abutments geplaatst. Die afspraak heeft de tandtechnicus uitgevoerd. Verweerster was daar niet bij aanwezig. Verweerster geeft aan dat het niet plaatsen van de healing abutments onjuist was.

Ten aanzien van de financiële afwikkeling licht verweerster toe dat het bij verweerster gebruikelijk is dat patiënten vooraf betalen voor dergelijke constructies, omdat het gaat om grote bedragen die door verweerster worden voorgeschoten. Het is aan de patiënt om hiervoor te kiezen of niet. Verweerster houdt zich aan de NZa tarieven. Voor het plaatsen van implantaten kunnen behandelaars, als de patiënt dat wil, een machtiging aanvragen bij de zorgverzekeraar. Patiënten ontvangen de eventuele vergoeding van de zorgverzekeraar op hun eigen rekening. Verweerster stelt niets aan te vragen bij de verzekeraar dat niet wordt uitgevoerd, te weten implantaten met een verschroefde constructie. Het is aan de zorgverzekeraar om de aanvraag te beoordelen. Als er meer dan twee implantaten worden geplaatst moet de patiënt die zelf betalen. Er wordt maar voor twee implantaten vergoeding aangevraagd bij de zorgverzekeraar. Klaagster heeft voor de aanvraag bij de zorgverzekeraar getekend, stelt verweerster.

Verweerster betwist dat klaagster met haar over allergieën heeft gesproken. Klaagster had ook al eerder een prothese gehad en toen nergens last van, zodat een allergie volgens verweerster niet aannemelijk is.

Op 4 en 5 juni 2019 heeft klaagster aangegeven dat zij met de prothese die is weergegeven op de foto's die bij het verweerschrift gevoegd waren, kon leven en die wilde komen passen. Dat verbaasde verweerster omdat zij die foto's al eerder, per e-mail d.d. 19 februari 2019, aan klaagster had toegezonden. Verweerster heeft daarop aangeboden per e-mail van 6 juni 2019, op basis van de laatste constructie de behandeling af te ronden. Een dag later verscheen klaagster, samen met haar dochter, zonder vooraankondiging, in de praktijk van verweerster, met het verzoek een vervangende prothese mee te geven. Verweerster begreep dit niet omdat in januari 2018 al een tijdelijke prothese aan klaagster was meegegeven en klaagster die, voor zover verweerster wist, ook nog steeds droeg. De verhouding raakte gespannen, verweerster heeft zich genoodzaakt gezien de politie te bellen, en vervolgens het aanbod de behandeling af te maken ingetrokken en besloten de uitspraak van de Geschilleninstantie Mondzorg af te wachten.

Ten aanzien van het implantatenpaspoort stelt verweerster dat zij aan klaagster de stickers met het registratienummer van het implantaat heeft verstrekt. Verweerster heeft dat verstrekt toen klaagster daar om vroeg. De sleutels zijn van een gebruikelijk merk en heeft elke implantoloog in zijn bezit.

## 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster in het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klachten van klagster kunnen worden samengevat als volgt:

- a) Er is een brug op implantaten besteld en ten onrechte een klikgebit op implantaten geleverd;
- b) Er is ten onrechte gekozen voor composiet en ten onrechte betaald voor een uitvoering in porselein;
- c) Voor het reeds betaalde bedrag van € 15.519,90 is nog niets geleverd;
- d) Verweerster heeft verzwegen en hele lange tijd ontkend dat een van de implantaten is doorgesloten in het bot;
- e) Vele afspraken zijn geannuleerd dan wel vlak voor de afspraak verzet door verweerster;
- f) Klaagster heeft geen factuur ontvangen van verweerster.

De Geschilleninstantie Mondzorg dient de vraag te beantwoorden of verweerster bij het vervaardigen van de constructie voor klagster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden. Er geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Over de vraag of tussen klagster en verweerster over en weer duidelijk was wat klagster wenste en wat er vanuit de zijde van verweerster mogelijk was overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg het volgende. Klaagster wenste een zo natuurgetrouw mogelijke constructie zonder kunststofranden. Verweerster heeft aangegeven dat een kleine kunststof rand noodzakelijk is voor de constructie. Of verweerster daarbij modellen heeft getoond wordt betwist maar vindt bevestiging in de notities in de patiëntenkaart van klagster zoals die door verweerster in het geding zijn gebracht. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanleiding om aan die notities te twijfelen.



Als het klaagster toch niet duidelijk was dat hetgeen zij wenste niet geheel mogelijk was, valt niet, althans niet zonder meer, in te zien hoe dit voor verweerster kenbaar kon zijn. Verweerster heeft gedurende de behandeling, toen haar duidelijk werd dat klaagster iets anders verwachtte, steeds getracht aan de wensen van klaagster tegemoet te komen. Zo heeft verweerster een tweede constructie en later ook nog een derde constructie vervaardigd. Klaagster weigerde die tweede en derde constructie te komen passen teneinde verweerster in staat te stellen verdere aanpassingen, conform de wensen van klaagster, aan die constructies door te voeren. Dat terwijl verweerster herhaalde malen heeft uitgelegd waarom het passen van die constructies noodzakelijk was en tevens heeft uitgelegd dat daarna aanpassingen doorgevoerd kunnen worden. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat de door verweerster vervaardigde constructies in technische zin geen mankementen vertonen of anderszins niet voldoen aan hetgeen van een dergelijke constructie verwacht mag worden. De constructies betreffen telkens een brug op implantaten en geen klikgebit. Van - de dikte van - de rand kan niet meer of anders worden vastgesteld dan dat wat klaagster wenst, niet uitvoerbaar is. Er moet een aansluiting worden geconstrueerd tussen de tanden en de kaak, op de getoonde foto's is zichtbaar dat deze rand zo smal mogelijk is uitgevoerd. Mogelijk ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat voor zover bij klaagster sprake is van een speciale overgevoeligheid – allergie – voor kunststof, dit een omstandigheid is die voor haar risico komt. Klaagster stelt weliswaar dat zij dit tevoren aan verweerster zou hebben aangegeven, doch dit wordt door verweerster betwist en vindt geen steun in het dossier.

Ten aanzien van het materiaal van de tanden stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat het klaagster tevoren duidelijk was dat gekozen is voor composiet. Dat porselein beter geschikt zou zijn is niet aannemelijk. De Geschilleninstantie Mondzorg is met verweerster van oordeel dat composiet voor de door klaagster gewenste constructie het meer geschikte materiaal is. Composiet sluit immers aan bij een natuurlijke beleving, terwijl porselein bij het sluiten van de mond een onnatuurlijk geluid maakt.

Nu klaagster heeft ingestemd met composiet en ook instemde met het daarvoor door verweerster berekende bedrag, is door de Geschilleninstantie Mondzorg niet goed vast te stellen of in dit bedrag een vergoeding voor porselein is begrepen. Dit klemt temeer daar tegen (de hoogte van) het in rekening gebrachte bedrag geen klacht is gericht. De Geschilleninstantie Mondzorg concludeert dan ook dat verweerster in kwalitatieve zin constructies heeft gemaakt die voldoen aan datgene wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden.

Voor zover de klacht van klaagster betrekking heeft op de communicatie van verweerster over de complicatie met het implantaat constateert de Geschilleninstantie Mondzorg dat de opgetreden complicatie een bekende complicatie is die niet aan verweerster verweten kan worden. Dat verweerster die complicatie vervolgens lange tijd verzwegen zou hebben is voor de Geschilleninstantie Mondzorg niet vast komen te staan. De notities in de patiëntenkaart geven weer dat de complicatie op 8 mei 2018 met klaagster besproken is. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanleiding om aan de juistheid van deze weergave te twifelen.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat wel vast is komen te staan dat bij het verwijderen van de eerste constructie geen healing abutments zijn geplaatst, hetgeen onjuist is. Nu hierover door klaagster geen klacht is ingediend kan de Geschilleninstantie Mondzorg hierover geen nader oordeel vellen.

Ten aanzien van het afzeggen en/of annuleren van afspraken door verweerster stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat door klaagster niet, althans onvoldoende, duidelijk is gemaakt om welke afspraken het zou gaan, zodat hiertegen geen verweer mogelijk is en de Geschilleninstantie Mondzorg aan deze klacht als onvoldoende gespecificeerd en onderbouwd voorbij gaat.

Klaagster stelt aan de orde dat zij zelfs nadat zij voor de totale behandeling bij vooruitbetaling een bedrag van € 15.519,90 had voldaan, niet een daarop betrekking hebbende factuur ontving. Verweerster stelt wel degelijk een factuur verstuurd te hebben, doch heeft nagelaten daarvan bewijs te leveren, hetgeen wel van verweerster verwacht had mogen worden. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat het er dan voor moet worden gehouden dat klaagster geen factuur heeft ontvangen voor de door verweerster verrichtte werkzaamheden, terwijl klaagster wel reeds het volledige bedrag voor die werkzaamheden aan verweerster betaald heeft. De Geschilleninstantie Mondzorg constateert dat een en ander niet zorgvuldig is en niet voldoet aan hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. Klaagster heeft echter niet gesteld dat zij door het ontbreken van de factuur schade (en welke) zou hebben geleden of nog zal lijden. Voor het toekennen van een schadevergoeding ziet de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook geen aanleiding. Wel overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg – ten overvloede – dat het op de weg van verweerster ligt het door klaagster vooruit betaalde bedrag alsnog gespecificeerd aan klaagster te factureren. Het staat klaagster vrij tegen de hoogte van het aldus in rekening gebrachte alsnog bezwaar te maken bij verweerster dan wel de factuur (deels) te declareren bij haar verzekeraar.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster dat geen factuur is verstrekt gegrond;
- verklaart de overige klachten van klaagster ongegrond;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,  
Bunnik, 9 augustus 2019