

UITSPRAAK
SGIM 2019-40

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

het geschil van A, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B te C, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

Klaagster heeft bij e-mail d.d. 21 december 2019, ingekomen op gelijke datum, het geschil met bijlagen bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 december 2019 ontvangen.

Verweerster heeft op 25 februari 2020 een verweerschrift ingediend.

Klaagster is bij e-mail van 7 april 2020 en verweerster bij e-mail van 8 april 2020 akkoord gegaan met een behandeling van het geschil zonder hoorzitting in verband met de bijzondere omstandigheden ten gevolge van het coronavirus. De behandeling van het geschil vond plaats buiten aanwezigheid van partijen op 17 april 2020 via een video conference op basis van de door partijen overgelegde stukken door de Geschilleninstantie Mondzorg.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster tijdens de behandeling op 23 mei 2019 de klikprothese in de onderkaak onherstelbaar heeft beschadigd waardoor klaagster functionele- en esthetische klachten heeft en pijn ondervindt.

Op 28 mei 2018 is bij klaagster een volledige prothese in de bovenkaak geplaatst.

Op 17 september 2018 zijn implantaten in de onderkaak geplaatst ten behoeve van een implantaat-gedragen prothetische voorziening. Nadat eerst het oude kunstgebit van klaagster was aangepast als tijdelijke voorziening is er een klikprothese geplaatst op de implantaten in de onderkaak.

Omdat deze prothese los zat en klaagster pijn ondervond ten gevolge van drukplaatsen is het klikgebit in de onderkaak op 23 mei 2019 gerebased/opgevuld. Tijdens deze behandeling is door D, tandprotheticus, tevens een stukje aan de rechterzijkant van de klikprothese weggeslepen. Sinds die tijd heeft klaagster voortdurende pijn en zit de prothese los waardoor klaagster niet kan eten. Daarnaast is klaagsters gezicht ingevallen waardoor zij er ouder uitziet dan zij in werkelijkheid is. Klaagster is meerdere keren naar de praktijk gekomen om haar pijnklachten en problemen met de loszittende protheses te verhelpen. Het is verweerster ondanks de vele consulten bij verschillende behandelaars niet gelukt om een adequate oplossing te vinden.

Tijdens een second opinion bij tandarts E in 2019 heeft klaagster vernomen dat de protheses te laag zijn en het onmogelijk is de aanwezige protheses goed passend te krijgen. Volgens tandarts E is het vervaardigen van een volledig nieuwe prothetische voorziening in de onder- en bovenkaak de enige mogelijkheid om klaagster van haar pijn- en eetklachten af te helpen. Klaagster is van mening dat bij de behandeling door verweerster ten onrechte steeds aan haar is medegedeeld dat de protheses goed zaten en dat meerdere keren rebasen/opvullen van de protheses gangbaar

is. Klaagster heeft hierdoor ten onrechte zes maanden met pijnklachten en een slecht functionerende prothese gelopen en onnodig € 200,-- reiskosten gemaakt ten behoeve van consulten naar de praktijk in K van verweerster.
Klaagster heeft inmiddels nieuwe protheses die goed passen en waarmee zij tevreden is.

Klaagster vordert een schadevergoeding ad € 25.000,-- bestaande uit alle door haar bij verweerster gemaakte kosten ten behoeve van de slecht passende protheses in de onder- en bovenkaak, alsmede de kosten voor het vervaardigen van een nieuwe goed passende prothetische voorziening in de onder- en bovenkaak, te vermeerderen met en de door haar gemaakte reiskosten voor de vele consulten in een periode van 6 maanden en een bedrag aan smartengeld wegens immateriële schade.

Het verweer

Klaagster is in 2017 akkoord gegaan met het behandelvoorstel bestaande uit het volledig extraheren van de restdentitie (resterende tanden en kiezen) in de boven- en onderkaak gevolgd door het plaatsen van een volledige noodprothese. Deze behandeling heeft op 22 november 2017 naar tevredenheid van klaagster plaatsgevonden waarna op 28 mei 2018 de definitieve protheses bij klaagster zijn geplaatst. In verband met stabiliteitsproblemen van de prothese in de onderkaak door de vorm van de onderkaak is besloten een implantaat gedragen prothetische voorziening/klikprothese in de onderkaak te vervaardigen. Op 17 september 2018 zijn na machtiging van de zorgverzekeraar twee implantaten in de onderkaak geplaatst. Op 21 november 2018 is er een staafconstructie op deze implantaten gemaakt en een overkappingsprothese geplaatst. De nazorgfase van deze behandelingen is goed verlopen. Op 22 februari 2019 heeft klaagster tijdens de eindcontrole bij tandarts-implantoloog F en tandarts G aangegeven dat het klikgebit goed functioneert en alleen de bovenprothese iets los zat. Naar aanleiding hiervan is op 13 maart 2019 een aanvraag voor implantaten in de bovenkaak gedaan welke aanvraag door de zorgverzekeraar is afgewezen.

De prothetische behandelingen bij klaagster zijn uitgevoerd door tandprotheticus H. De samenwerking tussen verweerster en H is begin januari 2019 beëindigd.

Op 15 mei 2019 en 23 mei 2019 zijn de protheses van de boven- en onderkaak gerebased/opgevuld om de retentie en stabiliteit te optimaliseren. Beide behandelingen werden uitgevoerd door tandprotheticus D, de opvolger van H.
Na deze behandelingen zijn de klachten van klaagster ontstaan.

Nadat klaagster melding had gemaakt van haar klachten is zij eind mei 2019 en begin juni 2019 vier keer bij D geweest om de klachten te verhelpen. D heeft tijdens deze consulten zijn uiterste best gedaan om klaagster van haar klachten te af te helpen hetgeen hem echter niet is gelukt. Nadat klaagster heeft aangegeven niet meer door D behandeld te willen worden is zij op 14 juni 2019 met dezelfde klachten nog een aantal keer bij de eveneens bij verweerster werkzame tandprotheticus J geweest. Op klaagsters uitdrukkelijk verzoek heeft J de beet iets verhoogd. Ook J heeft zijn uiterste best gedaan om klaagster van haar klachten af te helpen. Daarnaast is klaagster nog een keer bij de tandarts-implantoloog F geweest. Tijdens dit gesprek heeft klaagster aangegeven naast haar overige klachten niet tevreden te zijn over de veranderingen van haar profiel ten gevolge van de prothese(s).

Aan klaagster is uitgelegd dat de veranderingen in het gelaat het gevolg zijn van het ouder worden en niet veroorzaakt wordt door de protheses. In de loop van de jaren vindt door het ouder worden verslapping van het gelaat plaats en na het verwijderen van tanden en kiezen resorptie (vermindering) van het kaakbot. De onderkaak van klaagster is spitsvormig waardoor voor een optimaal resultaat het beter was geweest om vier implantaten te plaatsen. Voorafgaande aan de behandeling is dit aan klaagster uitgelegd en haar tevens medegedeeld dat het normaal is dat na een dergelijke behandeling het tandvles krimpt waardoor de protheses in een later stadium een aantal keer gerebased/opgevuld moeten worden. Klaagster heeft hiermee ingestemd en gekozen voor een prothetische voorziening op twee implantaten. Verweerster heeft haar uiterste best gedaan om klaagster van haar klachten af te helpen en in een later stadium zelfs aangeboden een geheel nieuwe klikprothese te vervaardigen. Klaagster heeft aan verweerster te kennen gegeven inmiddels elders te worden geholpen en geen vertrouwen meer in verweerster te hebben.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat de eis van klaagster om haar alle kosten voor de behandelingen te vergoeden te vermeerderen met smartengeld tot een totaal van € 25.000,- buiten proporties is. Er is door verweerster veel tijd gereserveerd voor behandelingen om klaagster van haar klachten af te helpen welke behandelingen verweerster kosteloos heeft uitgevoerd. Klaagster heeft verweerster niet meer in de gelegenheid gesteld een nieuwe klikprothese te maken en heeft niet meer geantwoord op berichten van verweerster om een afspraak te maken. Verweerster stelt zich op het standpunt te hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgaanbieder mag worden verwacht.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

Geschillencommissie 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat het geschil zich toespitst op de vraag of verweerster met betrekking tot de klikprothese in de onderkaak van klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandtechniker mag worden verwacht. Als verweerster daarin tekortschoot komt de vraag aan de orde of klaagster als gevolg daarvan onnodig lang pijn had en schade heeft ondervonden.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat verweerster – nadat zij op 28 mei 2018 de protheses bij klaagster had geplaatst - in verband met stabiliteitsproblemen van de prothese in de onderkaak, bij klaagster op 21 november 2018 een klikprothese op implantaten in de onderkaak heeft geplaatst. Op 23 mei 2019 heeft een rebasing plaatsgevonden van deze klikprothese. Tijdens deze behandeling is er tevens een stukje aan de rechterzijde van de klikprothese weggeslepen. Een behandeling bestaande uit het rebasen/opvullen van een prothese en het bijlijpen van een prothetische voorziening in geval van drukplaatsen is een gangbare behandeling indien er sprake is van ruimte tussen de kaak en de prothese ten gevolge van botresorptie en er drukplekken aanwezig zijn.

Toen klaagster naar aanleiding van deze behandeling pijnklachten kreeg, heeft verweerster tijdens meerdere consulten getracht klaagster van haar pijnklachten af te helpen hetgeen niet is gelukt. Van eind juni 2019 tot oktober 2019 toen klaagster voor het eerst een klacht heeft ingediend bij de Geschilleninstantie Mondzorg hebben er geen afspraken dan wel contactmomenten meer plaatsgevonden tussen klaagster en verweerster.

Klaagster is in juli 2019 voor een second opinion bij tandarts E geweest. Door E is geconstateerd dat de beethoogte van de protheses 3,5 mm te laag was waardoor de aanwezigheid van een prothese in de bovenkaak niet zichtbaar was en klaagster een ingevallen gezicht had. Tevens is geconstateerd dat de beet op slot stond en de kiezen van de prothese in de bovenkaak te ver naar buiten stonden waardoor klaagster genooddaakt was de prothese met plakmiddelen vast te zetten.

Door E is geadviseerd een volledig nieuwe prothese in de bovenkaak en een nieuwe klikprothese voor de onderkaak te maken waarvoor hij een aanvraag bij de Zorgverzekeraar heeft ingediend.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet gelet op de bevindingen van tandarts E en de aanhoudende functionerings- en pijnklachten van klaagster voldoende aanleiding voor het oordeel dat de protheses van klaagster van meet af aan niet voldeden aan de hieraan te stellen eisen. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster na de rebasing van het klikgebit in de onderkaak op 23 mei 2019 niet meer met de prothese kon eten en van die prothese voortdurend pijnklachten ondervond. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerster daarover in elk geval sinds de behandelingen in mei 2019 een verwijt treft.

Hoewel verweerster klaagster meerdere keren heeft gezien is zij er niet in geslaagd klaagster van haar pijnklachten af te helpen en te zorgen dat de prothese goed functioneerde. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg is verweerster te lang doorgedaan met het uitvoeren van niet adequate behandelingen waardoor klaagster onnodig lang pijn heeft geleden. Daarbij heeft verweerster erg lang gewacht met het aanbieden van het maken van een nieuwe klikprothese. Dat klaagster op dat moment, na zo lange tijd met klachten te hebben rondgelopen, geen vertrouwen meer in verweerster had kan de Geschilleninstantie Mondzorg begrijpen. De klacht van verweerster is dan ook gegrond.

Ten aanzien van de schade overweegt de Geschilleninstantie als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg begrijpt uit de stukken dat de nieuwe vervaardigde protheses in de boven- en onderkaak door de Zorgverzekeraar zijn vergoed. Klaagster heeft geen factuur overgelegd waaruit kan worden afgeleid dat er bij haar kosten in rekening zijn gebracht afgezien van een mogelijke eigen bijdrage en/of eigen risico die als na te melden voor de thans aan de orde zijnde protheses worden vergoed. Dat klaagster schade leed omdat zij voor haar huidige protheses moest betalen is dan ook niet aannemelijk geworden. De Geschilleninstantie Mondzorg gaat er vanuit dat verweerster overeenkomstig haar aanbod in deze procedure alsnog de declaratie bij de verzekeraar terugtrekt en zal dit uitgangspunt in de uitspraak opnemen. Indien en voor zover de zorgverzekeraar de huidige prothese niet aan klaagster zou hebben vergoed, zou zij daar dan alsnog aanspraak op kunnen maken.

Blijkens de brief van het Zilveren Kruis van 2 maart 2020 heeft klaagster 10% aan eigen bijdrage, te weten € 59,31, betaald voor het rebasen van beide protheses tijdens de behandelingen in mei 2019. Voorts is onbetwist dat klaagster in 2019 ten opzichte van haar verzekeraar een eigen risico droeg van € 385,-. Daarnaast is voldoende aannemelijk dat klaagster circa € 200,- aan reiskosten heeft gemaakt voor de vele keren dat zij verweerster heeft bezocht in verband met haar klachten van de prothese na de behandelingen in mei 2019. Nu de klacht gegrond is, dient verweerster aan klaagster bovendien het griffierecht van € 75,- te vergoeden.

Verweerster zal deze bedragen aan klaagster moeten betalen, vermeerderd met de wettelijke rente indien verweerster met die betaling in gebreke is. In dit geval indien klaagster op de 11^e dag na verzending van deze uitspraak het haar toekomende bedrag nog niet van verweerster heeft ontvangen.

Klaagster maakt voorts aanspraak op een vergoeding in de vorm van smartengeld. Dit betreft een vergoeding wegens persoonsaantasting als bedoeld in artikel 6:106 lid 1 sub b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Geschilleninstantie Mondzorg merkt op dat krachtens vaste jurisprudentie van een dergelijke aantasting in elk geval sprake is in geval van geestelijk letsel. Daarnaast kunnen de aard en de ernst van de normschending en van de gevolgen daarvan voor de benadeelde meebrengen dat van de in dit artikel bedoelde aantasting in de persoon op andere wijze sprake is. Degene die zich beroept op een persoonsaantasting moet dit met concrete gegevens onderbouwen, tenzij de relevante nadelige gevolgen door de aard en ernst van de normschending zo voor de hand liggen dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Dat dit het geval is wordt niet snel aangenomen. Ook bij schending van een fundamenteel recht moet voldoende komen vast te staan over de gevolgen van die schending.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat de tekortkoming van verweerster in de uitvoering van de behandelovereenkomst met klaagster qua aard en ernst en hetgeen door klaagster is aangevoerd over het door haar daarvan ondervonden pijn en ongemak onvoldoende zijn om een vergoeding in de vorm van smartengeld te rechtvaardigen.

Kort gezegd zijn er geen concrete aanwijzingen dat klaagster geestelijk letsel heeft opgelopen en

is de tekortkoming van verweerster ook niet zo ernstig dat aantasting in de persoon van klaagster moet worden aangenomen. De vordering wordt in zoverre afgewezen.

De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerster de hiervoor vermelde kosten aan klaagster te vergoeden en wijst het overige af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- veroordeelt verweerster tot betaling aan klaagster van een schadevergoeding ad € 644,31 en het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,-- een en ander, binnen 10 dagen na verzending van deze uitspraak aan klaagster, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de eerste dag dat verweerster in gebreke is gebleven aan haar betalingsplicht te voldoen; verstaat dat verweerster haar declaratie ter zake de protheses van klaagster bij de zorgverzekeraar van klaagster heeft ingetrokken;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Utrecht, 17 april 2020

Met verzenddatum, 19 mei 2020