

## UITSpraak

SGIM 2020-27

### 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 de heer A wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief d.d. 18 juli 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 18 juli 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 juli 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 6 augustus 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 1 oktober 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 november 2020.
5. De hoorzitting heeft op 6 november 2020 plaatsgevonden in Veenendaal. Klager is, vergezeld van zijn dochter, ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

### De klacht

De klacht betreft zakelijk weergegeven dat verweerder een ondermaatse prothese heeft afgeleverd die niet bruikbaar is. De prothese past vanaf het begin slecht in de mond. Daarnaast verwijt klager dat hij ten onrechte en alleen op initiatief van verweerder is uitgeschreven bij de praktijk, terwijl het probleem van klager met betrekking tot de prothese nog niet was opgelost. Samengevat verwijt klager de verweerder dat hij niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht.

Klager heeft in augustus 2018 een immediaatprothese laten maken bij verweerder. In maart 2019 is de definitieve prothese gemaakt en geplaatst. Klager ervaarde vanaf het begin dat de onderprothese niet goed paste. Klager geeft aan het Nederlands onvoldoende machtig te zijn, waardoor de communicatie over de prothese ook (deels) via zijn dochter(s) verliep. Klager en zijn dochter(s) hebben meermaals bij verweerder aangegeven dat de prothese niet goed zit. Verweerder heeft op verzoek van klager in april 2019 op verschillende momenten aanpassingen gedaan aan de prothese.

Hoewel klager er wel vertrouwen in had dat verweerder de prothese passend zou kunnen maken, gaven de bewerkingen steeds onvoldoende resultaat en bleef de prothese slecht zitten. Verweerder heeft, aldus klager, aangegeven geen beter resultaat te kunnen bewerkstelligen in verband met de vorm van de kaken van klager. Verweerder gaf aan dat implantaten met een klikprothese de enige manier was een prothese goed te laten passen. Klager vertrouwde in eerste instantie op het oordeel van verweerder en ging daarom akkoord met deze behandeling.

Klager is vervolgens op enig moment, nog voordat de behandeling met betrekking tot de implantaten is afgerond, een aantal maanden in Marokko geweest. Omdat klager op dat moment nog geen passende prothese had en moeite had met praten en eten, heeft hij in Marokko uit nood een geheel nieuwe prothese laten vervaardigen.

De prothese vervaardigd in Marokko past klager tot zijn verbazing wel goed. Klager begrijpt dan ook niet waarom verweerder geen passende prothese voor hem zou kunnen maken, nu dit de tandarts in Marokko wel is gelukt.

Klager heeft de in Marokko gemaakte prothese na terugkeer aan verweerder getoond, om het verschil tussen de Nederlandse en de Marokkaanse prothese te laten zien en aan te geven dat hij een soortgelijke prothese wenst te laten maken door verweerder. Nu de Marokkaanse prothese goed past is klager van mening dat verweerder te snel en zonder goede grondslag implantanten heeft geadviseerd, en dat het feit dat de prothese van verweerder slecht past niet te wijten is aan de vorm van zijn kaken, maar aan de prothese van verweerder.

Klager geeft aan dat verweerder en tandtechnicus zijn vraag niet goed leken te begrijpen en boos werden nadat klager de vergelijking met de Marokkaanse prothese maakte. Klager geeft aan dat verweerder weigerde met de dochter(s) van klager in gesprek te gaan over het aanpassen van de prothese, en dat verweerder zich tot klager bleef richten in zijn communicatie, terwijl klager verweerder door de taalbarrière niet goed begreep.

Dat de prothese, zoals verweerder stelt in Marokko zou zijn aangepast bestrijdt klager, hij is niet bekend met aanpassingen aan de prothese door een ander dan verweerder. Klager voelde zich niet gehoord en begrepen. Ondanks veelvuldig contact tussen (dochters van) klager en de praktijk van verweerder, en ondanks het feit dat verweerder de prothese in december 2019 nog terugneemt en tracht te stabiliseren, past de prothese klager nog altijd niet.

Op 9 januari 2020 is klager samen met één van zijn dochters naar de praktijk van verweerder gekomen. Er is een discussie ontstaan tussen verweerder, assistente van verweerder, dochter van klager en klager. Klager en diens dochter zijn daarbij ontevreden vertrokken. Diezelfde dag, 9 januari 2020, heeft de andere dochter van klager per e-mail contact opgenomen met de praktijk van verweerder om tot een gezamenlijke oplossing voor de nog altijd niet passende prothese te komen. Op 13 januari 2020 is door verweerder op deze e-mail gereageerd met het bericht dat klager op zijn eigen verzoek bij monde van zijn dochter op 9 januari 2020 is uitgeschreven bij de praktijk en dus geen patiënt meer is.

De klager noch één van zijn dochters, hebben een verzoek tot uitschrijving gedaan. Klager wenst zich niet uit te schrijven, te meer nu het probleem met betrekking tot de prothese nog niet is verholpen. Klager meent dan ook dat de uitschrijving zonder enig overleg en geheel op initiatief van verweerder zelf is gedaan.

Klager heeft daarnaast op advies van zijn zorgverzekeraar een second opinion laten maken door de heer F, tandprotheticus. De heer F heeft in zijn schriftelijke oordeel aangegeven diverse tekortkomingen te constateren omtrent de begeleiding, de immediaatprothese, het definitieve kunstgebit en de verdere behandeling door verweerder. Dit bevestigt voor klager het

standpunt dat zijn prothese en de behandeling daaromheen ondermaats zijn geweest.

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

Klager heeft daarop het geschil aangebracht bij de Geschilleninstantie Mondzorg, waarbij klager tevens een bedrag van € 5.918,69 vordert als vergoeding voor de door klager geleden schade, bestaande de uit de volledige kosten van de prothese.

Ter zitting heeft klager in aanvulling op de door hem ingediende klacht nog toegelicht dat een geheel nieuwe prothese noodzakelijk is ondanks dat de prothese uit Marokko goed past. Dit nu de Marokkaanse prothese niet alleen anders is maar ook omdat klager bang is dat hij wanneer er iets met deze prothese gebeurt, hij hiermee niet naar een Nederlandse tandarts kan, maar terug naar de betreffende tandarts Marokko moet. Klager wenst daarom een definitieve en goede Nederlandse prothese. Ten slotte stelt klager dat het hem onduidelijk is of in Marokko aan de door verweerder gemaakte prothese is gesleuteld, maar dat het feit dat klager in Marokko uit nood een nieuwe prothese moest laten maken op zichzelf al aangeeft hoe slecht de door verweerder gemaakte prothese in de mond zat.

## Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder geeft aan de immediaatprothese te hebben geplaatst op 28 augustus 2018, waarna de gebruikelijke nazorg is geboden. Voorafgaand aan het maken van de definitieve prothese zou met klager zijn besproken dat het risico bestaat dat een onderprothese losser zit dan een klikprothese. Klager zou dit hebben begrepen. Op 27 maart 2019 is er een definitieve prothese geplaatst, waarna in april op verschillende momenten nazorg is geboden. Klager zou uiteindelijk hebben aangegeven dat de prothese goed paste. In september 2019, te weten vier maanden na de laatst geboden nazorg en zes maanden na plaatsing van de prothese, heeft klager zich tot verweerder gewend met de klacht dat de prothese niet goed zou passen. Verweerder heeft toen geconstateerd dat de prothese door een onbekende was aangepast. Na doorvragen zou klager hebben aangegeven dat deze in Marokko zou zijn bewerkt en inmiddels niet goed meer past.

Verweerder geeft aan te hebben uitgelegd dat hij niet in kan staan voor het werk van een andere tandarts, en dat het voor hem nu niet langer mogelijk is de prothese passend te maken. Verweerder heeft wederom benadrukt dat een klikgebit de beste oplossing was voor klager en dat hier vervolgspraken voor nodig waren. Klager was hiermee akkoord, aldus verweerder, waarna verweerder de benodigde machtiging bij de zorgverzekeraar heeft aangevraagd in oktober 2019.

In december 2019 is klager aan de balie geweest en heeft hij zich zeer onaardig gedragen ten opzichte van de assistente van verweerder, omdat de prothese nog altijd niet zou passen. De opstelling van klager was volgens verweerder zodanig dat de assistente van zijn houding schrok. Door verweerder is aan klager aangegeven dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd.

Op 12 december 2019 zou klager zijn excuses hebben aangeboden in de praktijk, waarbij verweerder ondanks de bewerkingen van de externe tandarts wederom heeft geprobeerd de prothese aan te passen om klager te helpen. Klager heeft ook toen aangegeven dat de prothese goed zat, aldus

verweerder. Op 9 januari 2020 zijn klager en diens dochter naar de praktijk gekomen, nu de prothese nog altijd niet zou passen. Er is volgens verweerder toen een zeer gespannen sfeer ontstaan. Verweerder geeft aan dat de toen aanwezige dochter van klager het verzoek heeft gedaan zichzelf en haar vader per direct uit te schrijven uit de praktijk.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat de prothese die door hem is vervaardigd aan de daarvoor gestelde normen voldoet en dat hij de gebruikelijke nazorg heeft geboden. Hij heeft in de weken na de vervaardiging van de definitieve prothese op verschillende momenten aanpassingen verricht aan de prothese om ervoor te zorgen dat klager deze beter zou passen. Verweerder geeft aan dat de prothese waar hij 4 maanden na einde van de nazorg mee werd geconfronteerd door klager niet meer de originele door hem vervaardigde prothese was. De prothese was ook zodanig bewerkt door een derde dat het voor verweerder niet meer mogelijk is de prothese passend te maken. Verweerder zegt geen verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor de prothese zoals deze nu is, nu hij niet in kan staan voor de modificaties aan de prothese van een derde. Verweerder geeft aan nooit onwelwillend te zijn geweest goede tandheelkundige zorg te bieden en dat hij betreurt dat klager ontevreden is.

Ten aanzien van de uitschrijving stelt verweerder dat dit geheel op verzoek van klager en zijn dochter is gebeurd.

De second opinion van de heer F heeft wat verweerder betreft geen toegevoegde waarde in dit geschil, nu deze beoordeling ziet op een prothese die op diverse punten door een ander dan verweerder is bewerkt. De prothese die de heer F heeft gezien is niet zijn originele en door hem vervaardigde prothese en raakt hem daarom ook niet.

In aanvulling op zijn schriftelijk verweer geeft verweerder ter zitting aan dat er diverse incidenten zijn geweest met klager en één van zijn dochters, en dat er is geschreeuwd en met de prothese is gegooid. Verweerder geeft aan dat dit de communicatie omtrent de prothese niet heeft vergemakkelijkt. De situatie was volgens verweerder onhoudbaar geworden en hij diende zijn personeel in bescherming te nemen. Veel van hetgeen er is voorgevallen staat in de persoonlijke aantekeningen van verweerder, en niet als zodanig in het medisch dossier of in de patiëntenkaart.

## **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 [beroepsvereniging]. 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 [beroepsvereniging] 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 de klacht uit twee onderdelen bestaat te weten (1) dat de prothese niet naar behoren is vervaardigd en daarom niet past en (2) dat klager onterecht en geheel op initiatief van verweerder is uitgeschreven uit de praktijk.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel stelt de Geschilleninstantie voorop dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling in veel gevallen niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings-)proces een onvoorspelbare factor vormt. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat is komen vast te staan dat verweerder niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts en overweegt daartoe als volgt.

Ten aanzien van de prothese stelt de Geschilleninstantie vast dat de definitieve prothese zes maanden na de immediaatprothese is gemaakt. Het slinken van de kaken na de extractie van de tanden is na zes maanden nog niet geheel voltooid. De kans is aanzienlijk dat er in casu in de maanden na de definitieve plaatsing nog veranderingen zouden plaatsvinden in de vorm van de kaak. Wanneer er in plaats van de gebruikelijke twaalf maanden slechts zes maanden wordt gewacht met het maken van een definitieve prothese, aanvaardt de tandarts daarmee de niet ondenkbeeldige kans dat de prothese (uiteindelijk) niet goed (meer) in de mond zal passen, en dat hij evenmin nog in staat zal zijn de prothese tot het gewenste niveau te bewerken zoals in dit geval ook gebeurd is. De Geschilleninstantie heeft in het medisch dossier geen onderbouwing gevonden waarom het in dit geval verantwoord of noodzakelijk was de definitieve prothese al na zes maanden te vervaardigen en te plaatsen in plaats van na de gebruikelijke twaalf maanden. Dat het risico op een niet goed passende prothese zich heeft verwezenlijkt blijkt uit de omstandigheid dat klager direct na het ontvangen van de prothese heeft aangegeven dat deze niet paste en tot drie keer toe is terug gekomen om de prothese te laten bewerken. Dat een externe tandarts na 4 maanden wellicht (ook) aan de prothese zou hebben gesleuteld doet hieraan niet af.

De Geschilleninstantie stelt vast dat op grond van het medisch dossier niet herleidbaar is dat voorafgaand aan het vervaardigen van zowel immediaatprothese als de definitieve prothese met klager zou zijn besproken dat er een risico was dat de onderprothese niet goed zou kunnen passen.

Het standpunt van verweerder dat klager op de hoogte zou zijn geweest van dit risico en hiermee heeft ingestemd blijkt ook niet voldoende uit de dossiervoering.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel staat voor de Geschilleninstantie vast dat partijen beiden een andere weergave hebben van wat er op 9 januari 2020 is voorgevallen. De Geschilleninstantie kan op grond van het dossier niet vaststellen wat de precieze afspraken ten aanzien van de uitschrijving op 9 januari 2020 zijn geweest. De Geschilleninstantie overweegt dat het aan verweerder is het einde van de behandelrelatie schriftelijk vast te leggen, waarbij ook de geldende richtlijnen over het eindigen van een behandelrelatie van – bijvoorbeeld – de KNMG in acht moeten worden genomen. Dat betekent dat, ook in het geval klager eenzijdig de behandelrelatie zou hebben geëindigd, verweerder gehouden is bepaalde zorgvuldigheidseisen in acht te nemen en afspraken te maken over bijvoorbeeld de termijn van beëindiging, de nazorg en de bemiddeling naar een andere tandarts. Deze afspraken dienen bij voorkeur schriftelijk te zijn vastgelegd. Uit het dossier blijkt niet dat dergelijke zorgvuldigheidseisen in acht zijn genomen. Dat er omtrent de opzegging niets in het dossier is beschreven en dat de afspraken omtrent opzegging niet schriftelijk aan klager zijn bevestigd, vallen in de risicosfeer van verweerder, nu van hem mag worden verwacht dat hij één en ander zorgvuldig documenteert. Dat geldt te meer nu de behandeling van klager nog niet was afgerond. Dat verweerder de opzegging wel genoteerd zou hebben in zijn persoonlijke notities maken niet dat hij hierdoor zorgvuldig heeft gehandeld. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de opzegging van een behandelingsovereenkomst en de eventuele afwikkeling van de behandeling zelf, onderwerpen zijn die zodanig van belang zijn tijdens de behandeling dat deze conform de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst hadden moeten worden opgenomen in het medisch dossier. Kort en goed overweegt de Geschilleninstantie dat door de gebrekkige dossiervoering niet kan worden vastgesteld of klager dan wel verweerder de behandelingsovereenkomst eenzijdig heeft geëindigd, maar dat in ieder geval kan worden vastgesteld dat verweerder niet de vereiste zorgvuldigheid omtrent deze opzegging in acht heeft genomen. De Geschilleninstantie concludeert op grond van bovenstaande dat de klacht omtrent de uitschrijving gegrond is.

De Geschilleninstantie verklaart op grond van bovenstaande – ook in onderling verband en samenhang beschouwd – de beide klachtonderdelen gegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht door de Geschilleninstantie gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De eerste relevante vraag is of klager kosten heeft moeten maken of zal moeten maken die hij zonder de tekortkoming van verweerder niet had gemaakt of niet hoeft te maken. Klager heeft aangegeven de kosten van de huidige prothese te willen terugvorderen zodat hij daarmee de nieuwe prothese kan bekostigen. De vordering heeft klager onderbouwd middels facturen van de praktijk van verweerder, waaruit zou blijken wat de kosten van de vorige prothese zijn geweest.

De Geschilleninstantie stelt vast dat er op dit moment een machtiging van de zorgverzekeraar van klager is afgegeven voor de twee implantaten in de onderkaak en een prothese. Op basis van deze machtiging zal de machtiging voor een nieuwe prothetische voorziening ook moeten worden afgegeven door de zorgverzekeraar. Die vervolgmachtiging zal door de nieuwe behandelaar moeten worden aangevraagd. De Geschilleninstantie stelt daarom vast dat klager niet de volledige kosten van een nieuwe prothese zelf zal hoeven dragen, maar het merendeel van zijn zorgverzekeraar vergoed zal krijgen. De Geschilleninstantie schat de eigen bijdrage van klager voor een nieuwe prothese op € 400,-. De Geschilleninstantie zal derhalve een schadevergoeding toekennen ter hoogte van € 400,-.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 400,- (vierhonderd euro) wordt toegewezen;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,- (vijfenzeventig euro).

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 6 november 2020

Met verzenddatum, 18 december 2020