

UITSPRAAK

SGIM 2021-54

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 22 december 2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier (eveneens) op 22 december 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-12-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 21 februari 2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 maart 2022.
5. De hoorzitting heeft op 4 maart 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar echtgenoot.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder een ondeugdelijke steg en gebitsprothese heeft vervaardigd en geplaatst en haar klachten niet heeft opgelost.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft vanaf haar achttiende jaar een bovenprothese. In 1990 heeft de voormalig tandarts van klaagster zes implantaten met een steg geplaatst in de bovenkaak waar de prothese op werd vervaardigd. Klaagster was zeer tevreden over deze voorziening.

In 2010 werd klaagster patiënt bij verweerder die een nieuwe bovenprothese heeft gemaakt.

In 2020 moest de prothese worden vernieuwd en moest ook de steg worden vervangen. Van deze door verweerder gemaakte prothese en steg had klaagster zo'n pijn dat zij er niet mee kon eten.

Klaagster heeft zich tot de [beroepsvereniging] gewend en afgesproken werd dat verweerder een nieuwe steg zou maken en de problemen van klaagster naar tevredenheid zou oplossen. De

problemen zijn echter nog steeds niet opgelost. Klaagster heeft verweerder verzocht de oude steg terug te plaatsen maar verweerder heeft dit geweigerd.

Klaagster verlangt een bedrag van € 1.517,-- aan schadevergoeding van verweerder. Dat is het bedrag aan openstaande rekeningen dat klaagster niet aan verweerder wenst te betalen zolang zij van hem geen deugdelijke voorziening heeft gekregen.

Het verweer

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder heeft in 2010 een vervangende gebitsprothese voor klaagster gemaakt, die geplaatst werd op een door de voormalig tandarts van klaagster vervaardigde steg. In 2020 meldde klaagster zich weer bij verweerder. Haar steg was gebroken, drukte in het tandvlees en de prothese was aan vervanging toe. Verweerder heeft in overleg met klaagster een aanvraag bij haar zorgverzekeraar gedaan voor een nieuwe steg en een nieuwe prothese. De goedkeuring werd verleend. Verweerder heeft bij de voormalig tandarts van klaagster de gegevens voor de implantaten en de steg opgevraagd maar die waren niet meer beschikbaar.

Nieuwe afdrukken werden gemaakt en een nieuwe steg werd vervaardigd. Vervolgens werd op 25 januari 2021 samen met de tandtechniker de pasprothese met steg geplaatst en uitgelegd dat na goedkeuring de definitieve prothese zou worden geplaatst. Klaagster was akkoord en op 2 februari 2021 werd de definitieve prothese geplaatst. Op 7 april 2021, meer dan twee maanden later, meldde klaagster dat er voedsel onder de prothese bleef zitten. Zij vroeg de tandtechniker de steg en prothese te verwijderen. Klaagster heeft, nog voordat er aanpassingen waren verricht, een klacht ingediend bij de [beroepsvereniging]. Hoewel deze handelwijze verweerder heeft verbaasd hebben hij en de tandtechniker zich professioneel opgesteld en beloofd een nieuwe steg en prothese te maken. Er zijn nieuwe afdrukken gemaakt en verweerder en de tandtechniker hebben een nieuwe steg laten scannen onder de door klaagster goedgekeurde pasprothese. Op 15 november 2021 werd alles geplaatst. Daarna heeft klaagster nog meerdere bezoeken afgelegd aan de tandtechniker die er alles aan heeft gedaan om de prothese zo goed mogelijk passend te maken. Op 29 november 2021 heeft klaagster de tandtechniker echter verzocht de steg en prothese eruit te halen en de oude terug te plaatsen. Verweerder heeft de tandtechniker gevraagd dat niet te doen omdat de oude steg gebroken was; van een weigering was geen sprake.

Verweerder heeft daarop de voormalig tandarts van klaagster gevraagd de constructie mede te beoordelen. Die tandarts heeft enkele adviezen ter verbetering gegeven. Verweerder heeft klaagster daarop nogmaals aangeboden de constructie aan te passen. Klaagster heeft van die gelegenheid geen gebruik gemaakt.

Verweerder is van mening dat hij en de tandtechniker alles hebben gedaan om klaagster tevreden te stellen. Verweerder is nog steeds bereid klaagster van haar klachten af te helpen.

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 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 [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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie dient de vraag te beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Onweersproken is dat verweerder in 2010 een goed passende prothese voor klaagster heeft vervaardigd die geplaatst is op een door de voormalig tandarts van klaagster gemaakte steg. In 2020 heeft klaagster zich weer bij verweerder gemeld met pijnklachten. De steg bleek gebroken en er diende een nieuwe prothese te worden gemaakt.

Klaagster verwijt verweerder dat hij een ondeugdelijke steg en prothese heeft geplaatst.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerder in nauw overleg met de tandtechniker de voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden betreffende de steg en prothese heeft verricht.

Klaagster werd bij al die werkzaamheden betrokken en alvorens de definitieve prothese te vervaardigen werd een pasprothese gemaakt. Eerst nadat klaagster die pasprothese had goedgekeurd werd de definitieve prothese vervaardigd. Klaagster heeft ook daar haar goedkeuring over uitgesproken. Voor het verwijt van klaagster dat verweerder ondeugdelijk werk heeft geleverd heeft de Geschilleninstantie dan ook geen aanwijzingen gevonden.

Twee maanden later heeft klaagster toch klachten ondervonden en zich weer bij verweerder gemeld. Klaagster verwijt verweerder dat hij die klachten niet naar behoren heeft opgelost. Ook daarvan is de Geschilleninstantie niet gebleken. Wederom heeft verweerder in nauw overleg met de tandtechniker een nieuwe steg en prothese vervaardigd. Klaagster bleef klachten ondervinden die de tandtechniker heeft getracht op te lossen. Van het aanbod van verweerder om, na overleg met de voormalig tandarts van klaagster, nogmaals de steg en prothese te bekijken en aan te passen heeft klaagster geen gebruik gemaakt.

Ter zitting heeft verweerder te kennen gegeven dat hij bereid blijft om klaagster van haar klachten af te helpen. Klaagster heeft te kennen gegeven dat zij geen vertrouwen meer in verweerder heeft.

Om de impasse tussen partijen te doorbreken heeft de Geschilleninstantie tijdens een schorsing van de behandeling van de klacht van klaagster getracht een andere tandarts in de (nabijheid van) de woonplaats van klaagster te vinden die de mondvoorziening van klaagster kan bekijken en zo nodig aanpassen. Gedurende de korte schorsing is dat niet gelukt. De Geschilleninstantie zal dan ook uitspraak doen.

Uit de overgelegde stukken, waaronder het patiëntendossier en hetgeen op de zitting is besproken, kan de Geschilleninstantie niet anders concluderen dan dat verweerder zich telkens voor klaagster heeft ingespannen. Hij heeft uitgebreid vooronderzoek verricht alvorens de steg en prothese te vervaardigen. Klaagster heeft vele bezoeken mogen brengen aan de tandtechniker om tot een goed eindresultaat van de steg en prothese te kunnen komen. Klaagster heeft er zelf voor gekozen geen gebruik te maken van het aanbod van verweerder de voorziening nogmaals aan te passen. De (pijn)klachten van klaagster zijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie dan ook niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerder. Klaagster kan zich nog steeds wenden tot verweerder en/of de tandtechniker om eventuele klachten te laten verhelpen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zorgvuldig heeft gehandeld jegens klaagster en zijn best heeft gedaan de klachten van klaagster te verhelpen en op te lossen. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 maart 2022

Met verzenddatum, 4 april 2022