

**UITSPRAAK**  
SGIM 2019-19

**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 'klager', tegen zorgaanbieder B te C, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

**Verloop van de procedure**

Klager heeft bij e-mail d.d. 29 mei 2019, ingekomen op gelijke datum, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 mei 2019 ontvangen.

Verweerder heeft op 4 juli 2019 een verweerschrift ingediend.

Het geschil is op 5 oktober 2019 ter zitting behandeld te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder werd vertegenwoordigd door zijn gemachtigde, D, tandarts bij verweerder.

**Het geschil**

Klager verwijt verweerder dat hij na de plaatsing van meerdere kronen en bruggen in de periode 2000-2002 voortdurend bloedend tandvlees heeft gehad waarvoor verweerder geen adequate behandeling heeft ingesteld. Door de behandeling in 2000 en het voortdurend bloedend tandvlees is klagers gebit geruïneerd.

Daarnaast is verweerder niet in staat gebleken de kronen goed vast te zetten die in 2015 zijn losgekomen. Door dit alles ziet klager zich thans geconfronteerd met de noodzaak tot het vervangen van een groot aantal kronen door implantaten.

In de periode 2000-2002 zijn door D, meerdere kronen en bruggen bij klager geplaatst. Klager kwam elk half jaar voor controle en liet zijn gebit schoonmaken. Ondanks deze controles en de aanschaf van een elektrische tandenborstel, ragers, mondwater en een paar antibioticakuren hield klager bloedend tandvlees en ontstekingen.

Medio 2014-2015 kwam een kroon in het bovenfront tot drie keer los. De kroon is toen vastgezet door een andere bij verweerder werkzame tandarts. Het lukte niet om de kroon goed vast te zetten en klager had hier last van tijdens het praten. Verweerder kon klager niet verder helpen met de losgekomen kroon omdat de garantie was verlopen en stelde klager voor de kroon te vervangen door een implantaat.

Nadat de kroon voor de vierde keer loskwam is klager voor een second opinion naar E, tandarts in het ziekenhuis te F, gegaan. Klager kreeg toen, naar aanleiding van door E uitgevoerd mond- en röntgenologisch onderzoek, te horen dat zijn gebit in zeer slechte staat was hetgeen klager ondanks dat hij elk half jaar voor controle kwam nooit van D danwel de andere tandartsen werkzaam bij verweerder had vernomen. E slaagde er wel in de kroon goed vast te zetten totdat deze in 2018 na het bijten op een harde noot in een koekje wederom loskwam.

E heeft op verzoek van klager zijn bevindingen op papier gezet waarna klager een klacht tegen verweerder heeft ingediend. Na een gesprek met de eigenaren van verweerder werd D erbij geroepen. D wuifde klagers klachten echter weg en zei dat het allemaal wel meeviel en hij alles in orde zou maken. Klager bleef echter bloedend tandvlees houden.

Toen de kroon in oktober 2018, nadat klager op een hard nootje in een koekje had gebeten, weer loskwam heeft klager contact opgenomen met verweerder en werd hij geholpen door een jonge tandarts. Klager had het gevoel dat de kroon die keer met opzet niet goed werd vastgezet omdat in de computer al een behandelplan en een begroting van een implantaat ad € 2.700,- of een brug ad € 4.500,- was geïndiceerd. Nadat de kroon enkele dagen later weer loskwam heeft klager deze ingeslikt. Toen klager eindelijk een afspraak kreeg met een tandarts van verweerder bleek dat het niet meer mogelijk was om een nieuwe kroon te vervaardigen waardoor er een plaatje gemaakt moest worden waar een tand aan vast zat. Klager heeft om die reden zowel een klacht bij verweerder als een klacht bij de [beroepsorganisatie] ingediend.

Klager schrok enorm toen hij bij verweerder voor gesprek kwam. Er had een grote personeelsswisseling plaatsgevonden en klager kreeg aan de hand van informatie van tandarts E en berichten op internet de indruk dat de werkwijze bij B zeer discutabel was. Klager had ontstekingen in zijn mond, de brug zat los en het tandvlees was ontstoken en teruggetrokken. Kortom, klagers gebit was verprutst.

In het voorjaar van 2019 werd klager 's nachts wakker met losse brugdelen in zijn mond. Tijdens het consult bij verweerder werd klager geholpen door de tandarts die ook de kroon in 2018 had vastgezet. De bruggen bleken gebroken en twee kiezen waren verloren. Van de bestaande brug op de elementen 44 tot 47 waren de elementen 44 en 46 verloren in verband met een breuk en aanwezige cariës waardoor deze moesten worden geëxtraheerd. Geadviseerd werd om deze te zijner tijd te vervangen door implantaten. Ook de kroon op het element 12 bleek afgebroken en het element moest geëxtraheerd worden. De bruggen zijn zo goed mogelijk terug geplaatst hetgeen echter een tijdelijke oplossing is.

Klager vordert de kosten van herstel van ca € 4.500,-.

### **Het verweer**

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klager is al vele jaren patiënt bij verweerder. In het jaar 2000, bijna 20 jaar geleden, is door D het huidige kroon- en brugwerk bij klager vervaardigd. In de loop van de jaren is klager behandeld door zowel D als andere tandartsen en mondhygiënisten uit de praktijk. Gedurende de gehele periode is er steeds veel aandacht geweest voor de parodontale problemen van klager.

Nadat klager in 2015 een klacht bij verweerder heeft ingediend heeft D samen met de toenmalige eigenaar van de praktijk deze klachten opgelost door middel van het uitvoeren van verschillende tandheelkundige behandelingen. Klager was hierna tevreden.

Daarna is klager door andere collega's behandeld en niet meer door D gezien.

Vorig jaar heeft klager echter dezelfde klacht als in 2015 ingediend bij de [beroepsorganisatie].

Daar is de klacht niet in behandeling genomen omdat de klachten eerder in 2015 tot tevredenheid van klager door verweerder waren opgelost.

Verweerder betreurt het dat klager een klacht bij de SGIM heeft ingediend. De nieuwe directeur van verweerder, G, heeft in 2019 een goed gesprek met klager gevoerd en er is gesproken over een coulance regeling. De uitkomst van dit gesprek is D niet bekend.

Verweerder is altijd bereid om te praten om tot een oplossing te komen.

## 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 verweerder 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*

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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat D, werkzaam bij verweerder, in de periode 2000-2002 verschillende kronen en bruggen bij klager heeft gemaakt. Klager stelt dat hij al vanaf 2004 problemen van deze kronen en bruggen ondervindt en verweerder destijds met de behandeling en het onbehandeld laten van het bloedend tandvlees zijn gebit heeft geruïneerd. De Geschilleninstantie Mondzorg merkt op dat het een behandeling betreft die in de periode 2000-2002 heeft plaatsgevonden en zij op grond van het bepaalde in het Reglement geen oordeel kan geven over behandelingen die zijn uitgevoerd in een periode voor 2012. Ten aanzien van dit klachtonderdeel dient de klacht niet-ontvankelijk te worden verklaard.

Voor zover de klacht ziet op de stand van zaken van de kronen na 2015 is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat het zeer wel mogelijk is dat deze kronen vervangen moeten worden maar dat dat dit gezien de leeftijd van de kronen niet betekent dat de kronen onjuist zijn vervaardigd door verweerder. Het is niet ongebruikelijk dat kronen en bruggen van een dergelijke leeftijd op enig moment moeten worden vervangen of dat gebitselementen helemaal "op" zijn en niet meer geschikt zijn voor nieuw kroon- en brugwerk en dat dan implantaten of uitneembare voorzieningen geïndiceerd zijn.

Voorts blijkt uit het patiëntendossier niet dat klagers gebit na het vervaardigen van de kronen in zeer slechte toestand verkeerde, nog daargelaten dat klager op verschillende momenten is geweest op een slechte mondhygiëne en ontstoken parodontium. Het klachtonderdeel dat klager door het niet goed vast kunnen zetten van de kronen in 2015 zich thans geconfronteerd ziet met het moeten vervangen van de kronen door implantaten is ongegrond.

## Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht voor zover deze ziet op de behandeling bestaande uit het plaatsen van kronen en bruggen in de periode 2000-2002 niet-ontvankelijk is;
- de klacht voor zover deze ziet op het niet goed vast kunnen zetten van de losgekomen kronen in 2015 waardoor klager zich thans genoodzaakt ziet tot het laten plaatsen van implantaten ongegrond is;
- een schadevergoeding wordt afgewezen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 oktober 2019

Met verzenddatum, 13 november 2019