

**UITSPRAAK**  
SGIM 2019-37

**van**

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017 van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (hierna te noemen het 'Reglement'),

**inzake**

de geschilprocedure van A, wonende te B (hierna te noemen 'klager'), tegen C, tandarts te D (hierna te noemen 'verweerster').

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

---

**Verloop van de procedure**

- 1 Klager maakte het geschil aanhangig bij de Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 18 november 2019 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 19 november 2019.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klager verschuldigde griffiegeld op 18 november 2019.
3. Verweerster diende het verweerschrift in op 27 januari 2020.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 22 januari 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 februari 2020.
5. De hoorzitting vond plaats op 21 februari 2020 te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is met bericht van verhindering wegens ziekte niet ter zitting verschenen.

**Het geschil**

Klager verwijt verweerster dat zij bij het plaatsen van facings niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klager voert hiertoe in zijn klacht en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klager liet in 2008 door verweerster een aantal facings plaatsen. In de jaren daarna zijn deze facings vaak los komen te zitten. Klager liet de facings telkens door verweerster weer vastzetten, maar zonder dat het probleem structureel is verholpen. Klager vroeg verweerster daarom om een structurele oplossing voor deze problematiek. De door verweerster geboden oplossingen hebben de klachten echter niet verholpen. Klager verwijt verweerster dat zij niet adequaat heeft gehandeld op de momenten dat hij zich tot haar wendde met het verzoek de facings weer vast te maken.

Als het telkens los komen zitten van de facings wordt veroorzaakt door de bij plaatsing van de facings in 2008 al bij hem aanwezige brug, had verweerster de facings nooit bij hem mogen plaatsen.

Verweerster heeft hem in dat geval ten tijde van het plaatsen van de facings onvoldoende voorgelicht over de risico's in combinatie met zijn brug.

Klager vordert een schadevergoeding van een bedrag van € 10.500, bestaande uit reis- en parkeerkosten, immateriële schade, gederfde inkomsten en kosten voor de zorgverzekeringspremie en gemaakte tandartskosten.

### **Het verweer**

Verweerster voert in haar verweerschrift– zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Verweerster besprak in 2008 de risico's met klager, zoals blijkt uit de door haar overgelegde patiëntenkaart van klager. Omdat klager knarst met zijn tanden, adviseerde verweerster hem in dat kader onder meer een knarsbitje te gaan dragen. Verweerster heeft de indruk dat klager pas vanaf maart 2018 een knarsbitje draagt, ondanks dat verweerster dit advies de jaren daarvoor een aantal keer heeft herhaald. Vanaf 2011 is klager een aantal keer bij verweerster geweest omdat de facings los lieten. Verweerster heeft de facings daarop telkens weer vastgezet.

Verweerster heeft klager een voorstel gedaan waarmee deze problematiek structureel zou kunnen worden verholpen, maar klager heeft dit voorstel afgewezen omdat hij deze als garantiewerkzaamheden beschouwt en daar dus niet voor wil betalen.

### **De beoordeling**

#### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

De Geschillencommissie 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 de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerster is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschillencommissie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klachten.

#### *Ontvankelijkheid*

De Geschillencommissie 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 verweerster. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klager heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan als vereist in het Reglement voor ontvankelijkheid van de klacht.

De klacht heeft evenwel deels betrekking op - een gebrek aan informatie bij - het plaatsen van de facings door verweerster in 2008. Krachtens artikel 9 sub h van het Reglement is klager niet-ontvankelijk indien de gewraakte handeling waarop het geschil betrekking heeft zich vóór 1 januari 2012 heeft voorgedaan.

Klager moet daarom in dit onderdeel van de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

Voor zover de klacht zich richt tegen verweerster met het verwijt dat (ook) in de periode vanaf 1 januari 2012 door verweerster niet adequaat is gehandeld toen de facings telkens los raakten, is klager daarin ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschillencommissie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling meestal niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings)proces een ongewisse factor vormt. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen, kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming kan dan ook pas worden gesproken als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Bij de beantwoording van de vraag of een tandarts heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken.

De Geschillencommissie Mondzorg is van oordeel dat verweerster heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts, zodat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van verweerster in zijn inspanningsverplichting jegens klager. De Geschillencommissie Mondzorg overweegt hiertoe als volgt.

De Geschillencommissie Mondzorg stelt op basis van de door verweerster overgelegde patiëntenkaart van klager vast dat verweerster sinds 2012 diverse opties heeft aangedragen om klagers facingsproblematiek te verhelpen, maar stelt vast dat klager kennelijk om hem moverende redenen aan geen van deze opties heeft willen meewerken. Meer in het bijzonder heeft de Geschillencommissie Mondzorg kennis genomen van het meest recente voorstel van verweerster aan klager om zijn facingsproblematiek structureel op te lossen. Klager heeft verklaard dit voorstel niet te hebben geaccepteerd, omdat hij vindt dat verweerster deze werkzaamheden kosteloos – als ware het 'garantiewerkzaamheden' – zou moeten uitvoeren. De Geschillencommissie Mondzorg is van oordeel dat het niet onaannemelijk is dat dit voorstel daadwerkelijk een structurele oplossing voor klagers problematiek zou kunnen zijn, maar ziet in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mag worden verwacht dat deze werkzaamheden kosteloos moeten worden uitgevoerd.

De Geschillencommissie Mondzorg heeft hierbij in het bijzonder acht geslagen op de door verweerster overgelegde foto's van klagers gebit, waaruit duidelijk wordt dat sprake is van een gecompliceerde mondsituatie, aangezien zijn hoektand feitelijk fungeert als snijtand en er onderin zijn gebit een brug is geplaatst. De complexiteit van dit gebit in samenhang met "knarsetanden" vormen – achteraf gezien – een risico dat de facings geregeld loslaten. Dit is een klager persoonlijk

treffende omstandigheid. Nu dit risico zich bij hem heeft verwezenlijkt, kunnen de (financiële en emotionele) gevolgen daarvan niet, althans niet zonder meer, op verweerster worden afgewenteld. Via een omweg komt aldus toch de vraag aan de orde of een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts dit risico – naar de kennis van toen – bij plaatsing van de facings in 2008 in redelijkheid had kunnen of moeten voorzien en klager daarvoor zou moeten hebben gewaarschuwd. Dit is naar het oordeel van de Geschillencommissie Mondzorg niet het geval. Klager wenste indertijd wittere tanden en heeft deze tegen het advies van verweerster in laten bleken. Toen dit niet het door hem gewenste blijvende effect had, is gekozen voor facings. Het hiervoor bedoelde risico was niet zo evident dat de tandarts daarvan had moeten afzien. Tegen het – bij deze klager bijkomende – risico van knarsetanden is blijkens het dossier afdoende gewaarschuwd. De Geschillencommissie Mondzorg is dan ook van oordeel dat verweerster in dezen geen verwijt treft. Nu verweerster zich - als hiervoor is overwogen - ook sindsdien steeds heeft ingespannen voor een oplossing voor dit probleem van klager, heeft zij voldaan aan datgene wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in redelijkheid mag worden verwacht. Dit betekent dat de klacht – voor zover ontvankelijk – ongegrond is en de vordering tot schadevergoeding moet worden afgewezen.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie Mondzorg:

- verklaart klager niet-ontvankelijk voor zover zijn klacht betrekking heeft op handelingen van verweerster van vóór 1 januari 2012;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst de vordering van klager tot vergoeding van schade af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 februari 2020

Met verzenddatum, 26 maart 2020