

## UITSPRAAK SGIM 2021-53

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 13-12-2021 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 op 14-12-2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13-12-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22-12-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 01-04-2022.
5. De hoorzitting heeft op 01-04-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

### De klacht

Klaagster is ontevreden over de wijze waarop verweerder herstelwerkzaamheden heeft uitgevoerd aan een beschadigde brug alsmede de wijze waarop een nieuwe brug is geplaatst. Zij vordert € 5.000,-- schadevergoeding, hetgeen een schatting is van de behandelkosten die klaagster moet maken voor herstel.

Klaagster heeft in 2016 implantaten laten plaatsen in Turkije. Hier was klaagster zeer tevreden over. Na een val in de badkamer in 2018 is er een brug beschadigd. Klaagster kwam voor herstel bij verweerder terecht, die aangaf dat hij speciaal gereedschap uit Turkije nodig had om de werkzaamheden uit te voeren. Klaagster heeft voor dit gereedschap gezorgd. Vervolgens heeft verweerder - zonder dat klaagster daarvan op de hoogte was - de drie geplaatste implantaten uit de mond verwijderd. Dit was een zeer pijnlijke behandeling. Daarna heeft verweerder een nieuwe brug geplaatst, maar deze zat niet goed. Klaagster gaf aan dat ze haar tong niet kwijt kon en door de implantaten begon te slissen. De brug voelde niet natuurlijk. Het voelde ook zeer onnatuurlijk als zij hier met haar tong langs ging. Daarnaast kan ze niet goed bijten. Over de esthetiek was zij wel tevreden. Klaagster is meerdere malen bij verweerder terug geweest waarna er andere bruggen zijn geplaatst.

Klaagster is echter nog altijd zeer ontevreden over de geplaatste brug en hoe deze in haar mond zit, zij heeft het gevoel dat de brug scheef is geplaatst. Een andere tandarts heeft ook aangegeven dat de constructie niet klopt en dat er een groot risico is dat één en ander afbreekt. Klaagster heeft kiespijn gekregen bij elementen 24-26. De brug is daarnaast gebroken en er is een infectie onder gekomen, hetgeen is behandeld door een kaakchirurg en twee tandartsen. Klaagster geeft aan herstelkosten te moeten maken voor nieuwe implantaten en een brug en vordert derhalve schadevergoeding van €5.000,--.

### **Het verweer**

Verweerder geeft aan dat klaagster zich tot hem wendde met de wens een nieuwe brug te laten maken op bestaande implantaten. Verweerder constateerde echter dat de bestaande implantaten niet correct waren qua formaat en plaatsing waardoor er peri-implantitis aanwezig was. Verweerder heeft de brug in eerste instantie verwijderd en zag daarbij heel duidelijk de aard van de peri-implantaire infectie. Daarnaast waren de ti-bases (de tussenstukjes tussen implantaat en brug) verlijmd en waren de implantaten dus niet te verwijderen.

Verweerder geeft aan dat omdat de implantaten in Turkije geplaatst zijn, de situatie onder het implantaat niet geheel in te schatten was. Bij het verwijderen van het implantaat bleek de situatie echter zodanig dat een nieuwe brug op de bestaande implantaten niet mogelijk was. Hij heeft de implantaten derhalve verwijderd en een partiële plaatprothese geplaatst. Nadat het bot geheeld was heeft hij op de locaties 11, 21 en 22 implantaten geplaatst in combinatie met een botopbouw waar het nog mogelijk was. Op die implantaten is een brug geschroefd. Dit was allemaal conform de vooraf besproken begroting. Toen klaagster aangaf dat zij niet tevreden was en sliste, is er een nieuwe brug gemaakt met een titanium individuele basis, opgebakken met porselein. Dit om het gedeelte dat bij het verhemelte zit iets dunner te kunnen uitvoeren. Ook hier was klaagster niet tevreden over. Daarna heeft verweerder een noodbrug gemaakt op de natuurlijke pijler 23 en een oud (in Nederland geplaatst) implantaat 14. Het idee daarachter was te proberen of de boog wijder gemaakt kon worden omdat het slissen daarmee wellicht zou afnemen. Klaagster gaf aan dit graag te willen, waarbij zij volgens verweerder is geweest op de omstandigheid dat dit een grote brug was die een bepaalde 'overspanning' heeft. Verweerder geeft aan dat hij aan klaagster heeft uitgelegd dat een dergelijke wijde brug tussen een implantaat en een reguliere tand normaliter niet wenselijk is omdat een implantaat vrij star is maar een natuurlijke tand beweeglijker is. Dit maakt een brug daarom instabieler. Klaagster heeft toen aangegeven dit geen probleem te vinden omdat zij de voortanden niet zou gebruiken om af te bijten en toch altijd erg voorzichtig was met haar voortanden. In samenspraak met klaagster heeft verweerder toen voor deze constructie gekozen.

Verweerder geeft aan dat hij zijn best heeft gedaan steeds aan de wensen van klaagster tegemoet te komen. Hij heeft klaagster geïnformeerd over de risico's van de brug zoals deze nu is geplaatst. Hij heeft zich er allerm minst gemakkelijk vanaf gemaakt. Een andere behandelaar had, gelet op de situatie bij aanvang, waarschijnlijk niet een ander (beter) resultaat bereikt.

### **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 [beroepsorganisatie]. 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 [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor 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.

Voorop staat dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft, maar een inspanningsverplichting. 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 hem te verwijten fout heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder de nodige inspanning heeft verricht klaagster in haar wensen tegemoet te komen en dat hij veel aandacht heeft besteed aan het gebit van klaagster. De Geschilleninstantie kan geen tekortkoming vaststellen voor wat betreft de bejegening en klachtenafhandeling door verweerder.

De Geschilleninstantie is wel van oordeel dat verweerder door het plaatsen van de laatste brug verder is gegaan dan tandheelkundig gezien verantwoord was. Verweerder heeft ter zitting en ook schriftelijk aangegeven dat het plaatsen van een dergelijke constructie een groot risico inhoudt en in beginsel niet wenselijk is. Op basis van de overgelegde stukken ten aanzien van de geplaatste brug deelt de Geschilleninstantie die mening. Het plaatsen van een dergelijke brug is daarom niet zorgvuldig. Dat de risico's met klaagster zijn besproken en dat zij heeft aangegeven dit toch te willen doet aan de verantwoordelijkheid van de tandarts niet af; het is aan de tandarts om de patiënt in de verwachtingen te remmen en eveneens geen behandelingen uit te voeren die medisch inhoudelijk gezien onwenselijk zijn. Hierin is verweerder tekort geschoten. De Geschilleninstantie acht de klacht derhalve gegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de Geschilleninstantie de klacht gegrond acht, dient te worden beoordeeld welke schadevergoeding in verhouding staat tot de tekortkoming. Klaagster heeft ingeschat € 5.000,- aan herstellkosten nodig te hebben. De Geschilleninstantie is van oordeel dat € 5.000,- een redelijk bedrag is gelet op de bij klaagster uit te voeren werkzaamheden. De Geschilleninstantie zal deze vordering dan ook toewijzen. Nu de klacht gegrond is zal verweerder klaagster eveneens moeten compenseren voor het betaalde griffiegeld van € 75,-. De totale vergoeding aan klaagster door verweerder komt daarbij op € 5.075,-.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klagster van een schadevergoeding van in totaal
- € 5.075,--,
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 1 april 2022

Met verzenddatum, 10 mei 2022