

## UITSpraak

SGIM 2022-06

### 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-implantoloog te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigden: mevrouw mr. E en de heer F, advocaten). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 17-01-2022 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 17-01-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19-01-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13-07-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 september 2022.
5. De hoorzitting heeft op 16 september 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar dochter. Verweerder werd vergezeld door mevrouw G, praktijkmanager. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigden mevrouw mr. E en de heer mr. F. Mevrouw mr. drs. H, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting digitaal bijgewoond.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder ondeugdelijke voorzieningen voor klaagster heeft vervaardigd als gevolg waarvan zij pijn en schade heeft geleden. Klaagster verwijt verweerder voorts een onheuse bejegening en het niet toesturen van haar medisch dossier.

Klaagster is eind 2013 patiënt geworden in de praktijk van verweerder. Klaagster had een bovenprothese en een frame in de onderkaak. Zij wenste stevige, vaste voorzieningen te laten maken. Verweerder verzekerde klaagster dat dat mogelijk was en klaagster had vertrouwen in verweerder. In 2014 heeft verweerder de zeven resterende tanden en kiezen in de onderkaak van

klaagster getrokken en implantaten geplaatst. De heling verliep snel en voorspoedig waarop de tandtechniker een brug zou maken voor de onderkaak. Ook werd een begin gemaakt met het plaatsen van implantaten in de bovenkaak waar een klikprothese op kon worden bevestigd. Vanaf toen ging vrijwel alles fout: implantaten kwamen los, bruggen pasten niet en waren niet te reinigen en klaagster had veel last van pijn, bloedingen en ontstekingen.

Klaagster heeft zich met haar klachten bij verweerder gemeld maar ondanks pogingen daartoe werden de klachten niet verholpen. Klaagster werd op schreeuwende toon verweten dat zij nooit tevreden was. Klaagster heeft in 2015 een second opinion gevraagd bij een andere tandarts die klaagster doorverwees naar het ACTA (Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam). Daar werd geconstateerd dat de bruggen en implantaten te wensen overlieten. Klaagster heeft zich in 2015 met haar klachten tot de [beroepsvereniging] gewend. Na bemiddeling door de klachtenfunctionaris heeft klaagster ermee ingestemd dat verweerder nogmaals in de gelegenheid zou worden gesteld om de klachten van klaagster te verhelpen en stevigere voorzieningen te maken. Klaagster heeft verweerder ruimschoots de tijd en de gelegenheid gegeven haar klachten te verhelpen in welke tijd verweerder zes maal een brug voor de bovenkaak heeft gemaakt en viermaal een brug voor de onderkaak maar nog steeds zijn de voorzieningen niet deugdelijk maar wel pijnlijk en kan klaagster er niet goed mee eten. Klaagster heeft vele jaren van pijn en ellende doorgemaakt en er is geen enkel positief resultaat bereikt. Klaagster is meerdere malen onheus en zelfs op een agressieve manier bejegend door verweerder en zijn praktijkmanager. Klaagster voelde zich angstig en geïntimideerd. Klaagster wacht een lang hersteltraject met het verwijderen en weer opbouwen van implantaten. Klaagster heeft in totaal een bedrag € 16.000,- aan verweerder betaald welk bedrag zij terugverlangt van verweerder. Klaagster heeft zich gewend tot een andere tandarts waarna klaagster verweerder heeft verzocht haar medisch dossier toe te sturen. Het medisch dossier werd echter pas na vele verzoeken aan de opvolgend tandarts gestuurd.

### **Het verweer**

Verweerder betreurt het dat klaagster nog altijd niet tevreden is met de brug en implantaten die hij op haar verzoek bij klaagster heeft geplaatst. Verweerder heeft zich gedurende een lange periode ingezet om aan de wensen van klaagster te voldoen.

Op 4 oktober 2013 kwam klaagster voor het eerst bij verweerder. Klaagster droeg toen al 35 jaar een bovenprothese en een frame in haar onderkaak. Zij wenste een vaste brug in zowel haar onder- als bovenkaak te laten maken. De behandeling van de onderkaak zou voor rekening komen van klaagster en de behandeling van de bovenkaak van haar zorgverzekeraar. Op 22 januari 2014 heeft verweerder de implantaten in de onderkaak van klaagster geplaatst. Eén van de implantaten gaf klaagster pijnklachten waarna verweerder dat implantaat heeft verwijderd en opnieuw geplaatst. Begin 2015 heeft verweerder een vaste brug vervaardigd. Klaagster was daarover niet tevreden waarna verweerder meerdere aanpassingen heeft gemaakt. Klaagster heeft in 2015 om een second opinion gevraagd bij het ACTA met betrekking tot de behandeling van de onderkaak. Het ACTA heeft verweerder een brief gezonden met bevindingen en een therapievoorstel.

Inmiddels had verweerder al een aanvang gemaakt met de behandelingen voor de bovenkaak. Ook daar heeft verweerder implantaten geplaatst en een stegprothese. De stegprothese bleek niet geschikt te zijn voor klaagster waarna verweerder op zijn kosten een vaste brug bij klaagster heeft geplaatst. Sindsdien hebben er weer vele aanpassingen, controles en consulten plaatsgevonden om klaagster tevreden te stellen. Op 1 maart 2021 is een stuk van de brug in de bovenkaak van klaagster afgebroken. Om te voorkomen dat de brug weer zou breken heeft verweerder een implantaat in de bovenkaak van klaagster geplaatst en een nieuwe brug vervaardigd. De nieuwe brug lag al enige tijd klaar voor klaagster maar klaagster heeft verweerder per mail van 20 januari 2022 te kennen gegeven geen vertrouwen meer in hem te hebben.

In december 2015 heeft klagster bij de [beroepsvereniging] geklaagd over verweerder. Op 2 maart 2016 heeft klagster aan de [beroepsvereniging] te kennen gegeven de klacht zelf met verweerder op te kunnen lossen waarna het dossier werd gesloten. Verweerder stelt zich op het standpunt dat klagster niet ontvankelijk is in haar klacht omdat zij haar geschil niet binnen vijf jaar bij de Geschilleninstantie heeft ingediend.

Inhoudelijk stelt verweerder dat hij geen resultaatsverplichting had ten opzichte van klagster maar een inspanningsverplichting. Verweerder heeft zich steeds tot het uiterste ingespannen om aan de wensen van klagster tegemoet te komen en steeds adequaat op haar klachten gereageerd. Verweerder heeft klagster erop gewezen dat zij diende te stoppen met roken maar ondanks beloftes en toezeggingen daartoe is klagster hiermee doorgegaan waarmee het genezingsproces van haar mond en kaak negatief werd beïnvloed.

Verweerder betwist uitdrukkelijk dat hij zich naar klagster agressief heeft gedragen. Voorts betwist verweerder dat hij het dossier van klagster niet aan haar heeft doorgestuurd; het dossier is op 9 mei 2022 aan klagster toegezonden.

Verweerder verzet zich tegen de vordering tot schadevergoeding van klagster. Ten eerste omdat de kosten waar klagster een vergoeding voor vraagt zien op behandelingen van meer dan vijf jaar geleden en samenhangen met de klacht van klagster waarin zij niet ontvankelijk is en ten tweede omdat een groot deel van de aan klagster in rekening gebrachte kosten door haar zorgverzekeraar zijn betaald. Bovendien is verweerder van mening dat het causaal verband tussen het vermeend onzorgvuldig handelen van verweerder en de door klagster beweerdelijk geleden schade ontbreekt.

## **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.

Verweerder heeft gesteld dat klagster niet ontvankelijk is in haar klacht omdat zij haar klacht niet tijdig, namelijk niet binnen vijf jaar, aan de Geschilleninstantie heeft voorgelegd (artikel 9 sub f. Reglement van de Geschilleninstantie Mondzorg).

De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt.

Klagster heeft zich eind 2015, na het vragen van een second opinion bij het ACTA, met haar klachten bij de [beroepsvereniging] gemeld. Na bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] heeft klagster verweerder nogmaals in de gelegenheid gesteld de bruggen en implantaten in haar mond aan te passen om zo haar klachten weg te nemen. Klagster stelt zich in de

onderhavige procedure op het standpunt dat de door verweerder aangebrachte voorzieningen nog steeds niet deugdelijk zijn. De klacht van klaagster ziet dan ook op dezelfde klacht als die zij in 2015 al bij de [beroepsvereniging] heeft ingediend en betreft de behandeling in het kader van het door de [beroepsvereniging] in verband met die klacht toen ingestelde bemiddelingstraject. Klaagster heeft haar klacht dan ook tijdig aan de Geschilleninstantie voorgelegd. Klaagster kan worden ontvangen in haar klacht.

### *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.

Klaagster heeft verweerder in 2013 verzocht een vaste voorziening voor haar onder- en bovenkaak te maken. Verweerder heeft klaagster te kennen gegeven dat dat mogelijk was en heeft een aanvang gemaakt met een zeer ambitieus behandelplan.

Al in juli 2015, toen klaagster na veel ervaren klachten een second opinion heeft gevraagd bij het ACTA, heeft het ACTA het therapievoorstel gegeven alle bruggen weer te verwijderen en ieder implantaat klinisch te beoordelen waarna een prothetisch plan zou kunnen worden opgesteld. Het ACTA wees erop dat een goed fundament belangrijk is en in de prothetische fase de boven- en onderkaak niet los van elkaar konden worden gezien. Na een klacht van klaagster en bemiddeling door de [beroepsvereniging] functionaris heeft klaagster verweerder begin 2016 nogmaals in de gelegenheid gesteld de gebreken aan de door hem geplaatste voorzieningen te herstellen en haar klachten weg te nemen.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder daarin niet is geslaagd. Nog steeds heeft klaagster geen deugdelijke voorzieningen voor haar onder- en bovenkaak. Verweerder stelt dat hem daarvan geen verwijt kan worden gemaakt omdat verweerder steeds op verzoek van klaagster heeft gehandeld en telkens aanpassingen heeft gemaakt wanneer klaagster klaagde over een door hem geplaatste voorziening.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zich niet kan verschuilen achter de wensen van klaagster. Het is aan verweerder als professional om op basis van gedegen mondonderzoek te bepalen welke behandelingen wel of niet kunnen worden uitgevoerd en welke voorzieningen op deugdelijke wijze kunnen worden geplaatst, zeker na ontvangst van een therapievoorstel van het ACTA. Verweerder heeft gesteld dat hij klaagster meerdere behandelingen heeft ontraden maar die toch heeft uitgevoerd omdat zij daarom vroeg. Dit getuigt van een onprofessionele en onzorgvuldige handelwijze: de (mond)gezondheid van een patiënt dient te allen tijde te prevaleren en niet het (beweerdelijke) verzoek van een patiënt. Ook het verweer dat klaagster tegen het advies van verweerder in is blijven roken snijdt geen hout: dit had voor verweerder een reden moeten zijn om (tijdelijk) met de behandelingen te stoppen en klaagster op de gevolgen van het roken te wijzen.

Na het loskomen van de eerste implantaten en de klachten over de bruggen lag het in de lijn der verwachting dat nieuwe implantaten of restauraties van eerdere voorzieningen niet zouden passen, kapot zouden gaan of af zouden breken, hetgeen inderdaad meerdere keren is gebeurd. Aan een stevig fundament, zoals op 1 juli 2015 door het ACTA is opgemerkt, heeft het van begin af aan ontbroken. Verweerder had deze inschatting voorafgaande aan, of in ieder geval kort na aanvang van de behandelingen moeten en kunnen maken en daarnaar moeten handelen of adviseren. De relatief hoge kosten van de implantaten en bruggen hadden een zorgvuldiger afwegingsproces en vooronderzoek gerechtvaardigd. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klaagster hierover had moeten informeren en haar voor de hoge kosten had moeten behoeden. Na acht jaar van intensieve en pijnlijke behandelingen is klaagster “terug bij af”. Met uitzondering van twee

exemplaren zijn alle door verweerder geplaatste implantaten verloren gegaan. De uitgangspositie van klaagster is naar verwachting zelfs slechter dan voordat zij verweerder bezocht. Op 1 juli 2015 heeft het ACTA immers al botverlies bij de implantaten 15,25, 36 en 46 geconstateerd welk botverlies naar verwachting zonder deugdelijke en goed passende voorzieningen is toegenomen. Verweerder heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De klacht van klaagster is gegrond.

De Geschilleninstantie constateert dat klaagster verweerder voor het eerst op 12 januari 2022 heeft verzocht haar medisch dossier toe te sturen. De Geschilleninstantie acht het uiterst kwalijk dat verweerder daartoe pas op 23 juni 2022, na herhaalde verzoeken ook van andere tandheelkundige klinieken en tandartsen, is overgegaan. De opmerking aan de opvolgend tandarts dat het dossier slechts werd toegestuurd onder de voorwaarde dat het niet aan klaagster zou worden overhandigd getuigt van een zeer onprofessionele en onbetamelijke handelwijze. Dit zelfde geldt voor de inhoud van de e-mails van de officemanager van verweerder aan klaagster; de toon hiervan is onheus, beledigend, kwetsend en intimiderend en getuigt op geen enkele wijze van enige professionaliteit. Ook wat de bejegening en het toesturen van het medisch dossier van klaagster betreft is de klacht van klaagster gegrond.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klaagster een schadevergoeding toekomt ter compensatie van de door verweerder onjuist en ondeugdelijk uitgevoerde werkzaamheden en voorts ter compensatie van de kosten van herstel van die werkzaamheden. Klaagster heeft gesteld dat verweerder haar € 16.000,- in rekening heeft gebracht welk bedrag zij van verweerder terugverlangt. Verweerder heeft gesteld dat een deel van die kosten door de zorgverzekeraar van klaagster is vergoed. De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt. Door verweerder is niet weersproken dat klaagster een bedrag van € 5.000,- en voorts een bedrag van € 5.800,- aan hem heeft betaald. Dat een deel van de overige kosten door de zorgverzekeraar van klaagster zou zijn vergoed doet niet ter zake; klaagster wacht immers een lang en kostbaar hersteltraject dat (deels) voor haar rekening zal komen. De Geschilleninstantie acht het door klaagster gevorderde bedrag van € 16.000,- dan ook alleszins redelijk zodat zij dat bedrag zal toewijzen. Nu klaagster in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- eveneens aan haar dient te worden vergoed. In totaal dient verweerder hiermee aan klaagster een bedrag van € 16.075,- te voldoen.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 16.075,- aan klaagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 september 2022

Met verzenddatum, 24 oktober 2022