

UITSPRAAK

SGIM 2022-10

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, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: E. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email 02-02-2022 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier (eveneens) op 02-02-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 29-01-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24-03-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 2022.
5. De hoorzitting heeft op 20 mei 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen vergezeld door zijn echtgenote. Verweerder is ter zitting verschenen bijgestaan door zijn gemachtigde, E.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een ondeugdelijke voorziening voor klager heeft vervaardigd als gevolg waarvan klager schade aan zijn gebit heeft geleden.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klager heeft zich tot verweerder gewend met het verzoek zijn gebit te laten opknappen. Verweerder heeft klager een voorstel gedaan om zijn afgesleten tanden weer op te bouwen met composiet, wat voor een periode van ongeveer tien jaar goed zou blijven zitten. Klager heeft hiermee ingestemd. Na de eerste behandelingen bemerkte klager al dat de opgebouwde tanden weer afsleten en afbraken. Verweerder heeft klager verzekerd dat alles goed zou komen en de behandelingen gecontinueerd. Verweerder zou een frame voor de onder- en de bovenkaak maken als de tanden waren verhoogd. De voorziening past echter totaal niet goed; ook niet na veel passen en bijlijpen.

Van de tanden die verweerder op het frame had gemonteerd bleef nauwelijks meer iets over. Achter de boventanden van klager zitten dikke bobbel composiet wat een zeer onprettig en onnatuurlijk gevoel geeft. Binnen vijf maanden waren de verlengde, opgebouwde tanden zo goed als verdwenen. Klager bijt nu met een vrijwel kaal frame. Klagers spraak is onduidelijk geworden omdat de voorziening niet goed past.

De behandelingen hebben klager € 5.049,97 gekost maar klager heeft nu een slechter gebit dan voor de behandelingen door toedoen van verweerder. Klager is weggegaan bij verweerder omdat hij geen vertrouwen meer in hem had. Verweerder heeft klager te kennen gegeven dat de slijtage het gevolg is van tanden knarsen. Verweerder had dit echter kunnen weten voordat hij aan de behandeling begon; klager heeft een beetplaat die hij s 'nachts draagt vanwege het knarsen.

Klager verwijt verweerder een slecht advies en een onjuiste behandeling. Klager heeft het gevoel dat hij de € 5.049,97 die hij aan verweerder heeft betaald gewoon heeft weggegooid. Klager verlangt een vergoeding van die kosten.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven en in de kern samengevat, het navolgende verweer.

Verweerder zag klager eind 2020 omdat klager een restauratie van zijn gebit wenste. Klager had veel slijtage aan zijn gebit en miste al elementen in de boven- en onderkaak. Verweerder heeft in samenspraak met klager besloten om het gebit van klager eerst met composiet op te bouwen en de occlusie te verhogen en daarna voor functieherstel twee nieuwe frames te maken. Het composiet zou na verloop van tijd door een slijtvaster materiaal (keramiek) vervangen moeten worden. Om de kosten voor klager laag te houden en de vergoeding door zijn zorgverzekeraar zo hoog mogelijk werd besloten de behandeling over twee jaar te spreiden. Verweerder heeft klager een begroting meegegeven en klager ging akkoord met het behandelplan. Het behandelplan is zoals afgesproken uitgevoerd in december 2020 en de eerste maanden van 2021.

Gedurende de eerste behandelingen bemerkte verweerder een aantal slijtageplekken op de door hem aangebrachte composiet opbouwen. Klager gaf aan dat hij zelf niet door had dat hij knarst.

Verweerder heeft klager om toestemming gevraagd om een opbeetplaat te laten vervaardigen om verdere slijtage te voorkomen en klager heeft daarmee ingestemd.

Na het plaatsen van de frames meldde klager zich met klachten bij verweerder. Verweerder heeft de klachten van klager gedurende meerdere consulten zo goed mogelijk trachten te verhelpen maar klager bleef problemen ondervinden. Het frame voor de bovenkaak leek goed te zitten maar volgens klager zou het steeds kantelen. Verweerder heeft klager geadviseerd om bij aanhoudende klachten opnieuw contact op te nemen zodat verweerder onder garantie een nieuw frame kon (laten) maken. Klager kon zich daarin vinden maar heeft zich vervolgens echter uitgeschreven uit de praktijk, enkele weken nadat verweerder op 22 april 2021 nog een wortelkanaalbehandeling had uitgevoerd.

Klager heeft een klacht tegen verweerder ingediend bij de [beroepsorganisatie]. De [beroepsorganisatie] heeft een deskundige ingeschakeld die niet tot verwijtbaar handelen van verweerder heeft geconcludeerd. Op verweerder rust een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Het enkele feit dat de behandeling niet goed heeft uitpakkt vindt verweerder heel vervelend maar het betekent niet dat de behandeling onjuist is uitgevoerd.

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 [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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] en het rapport van een onafhankelijke deskundige zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal 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.

Op verzoek van klager heeft verweerder een behandelplan gemaakt en uitgevoerd ter restauratie van klagers gebit.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerder aan een zeer complexe behandeling voor klager is begonnen. De Geschilleninstantie twijfelt niet aan de goede intenties van verweerder maar is van oordeel dat verweerder zich aan de behandeling van klager heeft “vertild”. Met het beperkte budget van klager en de complexe staat van zijn gebit was voor klager niet het resultaat te bereiken wat hij hoopte en wat verweerder hem voorspiegelde.

Na het opbouwen van de elementen met composiet werd een frame vervaardigd voor de onder- en bovenkaak dat wat retentie en duurzaamheid betrof niet voldeed aan de normen die daaraan mogen worden gesteld. In plaats van een stabiele occlusie en articulatie te bewerkstelligen beet klager op ankers van het frame en vond er overmatige slijtage van de kiezen op het frame plaats. Het feit dat de frames in de boven- en onderkaak kwamen te rusten op zwaar gerestaureerde gebitselementen was bij voorbaat een omstandigheid die de pasvorm en retentie van de frames in negatieve zin zou beïnvloeden. Hiermee lag het in de lijn der verwachting dat (stukken van) restauraties onder de ankers van de frames zouden afbreken hetgeen inderdaad meerdere keren is gebeurd. Verweerder had deze inschatting voorafgaande aan de behandeling moeten en kunnen maken. De relatief hoge kosten van twee frames hadden een zorgvuldiger afwegingsproces gerechtvaardigd. Verweerder heeft voor een te moeilijke mondsituatie een behandeling uitgevoerd met een te hoge risicofactor. Verweerder heeft een risico genomen dat ten nadele van klager is uitgevallen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klager hiervoor had moeten behoeden.

Verweerder heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De klacht van klager is gegrond.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klager een schadevergoeding toekomt, ter compensatie van de door hem betaalde rekeningen aan verweerder voor zover die zien op de door verweerder vervaardigde voorzieningen van in totaal € 5.049,97.

Nu klager in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- eveneens aan hem dient te worden vergoed. In totaal dient verweerder hiermee aan klager een bedrag van € 5.124,97 te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € € 5.124,97 aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 mei 2022

Met verzenddatum, 30 juni 2022