

## UITSPRAAK

SGIM 2022-16

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 22-03-2022 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 22-03-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19-04-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 07-06-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 juni 2022.
5. De hoorzitting heeft op 24 juni 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld door haar echtgenoot en bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw mr. C. Tevens heeft tandtechniker de heer F de zitting bijgewoond. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld door zijn echtgenote.
6. De voorzitter deelt partijen mee dat mevrouw mr. G, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, door ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder haar niet goed heeft geadviseerd en ondeugdelijke voorzieningen voor klaagster heeft vervaardigd als gevolg waarvan klaagster hoge kosten heeft moeten maken en zij schade aan haar gebit heeft geleden.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster is eind 2017 patiënt geworden in de praktijk van verweerder. Haar voormalige tandarts had in 2016 implantaatkronen geplaatst op de elementen 35 en 36. Er waren nog meerdere intensieve behandelingen nodig om de beet van klaagster te verhogen en verbeteren die klaagster besprak met verweerder. Klaagster had groot vertrouwen in verweerder en er werd een behandelplan opgesteld voor de behandeling van het gebit van klaagster. Verweerder begrootte de werkzaamheden op een bedrag van ongeveer € 12.000,--.

Verweerder adviseerde klaagster onder meer de door de voormalig tandarts vervaardigde kronen op de 35 en 36 te laten vervangen en klaagster stemde daarin toe. De nieuw aangebrachte kronen waren qua materiaal en kleur echter niet wat klaagster verwacht had. Het betrof kronen met een schroefgat dat met een vulling moest worden opgevuld. De dag na plaatsing was de vulling in element 36 al losgekomen. Ook op latere tijdstippen zijn vullingen er herhaaldelijk spontaan uitgegaan. Vaak bracht verweerder klaagster reparatie of oplapwerk in rekening en hij verweet klaagster dat zij te harde of verkeerde dingen had gegeten en dat zij klemde en knarste. Op den duur heeft klaagster de vullingen niet meer laten vervangen of bijvullen; het werd haar allemaal te duur. Klaagster maakte wel afspraken bij pijnklachten of als een tand begon te wiebelen. Verweerder heeft voor klaagster ook een brug vervaardigd die loskwam. Klaagster kreeg steeds de schuld toegeschoven.

In 2019 heeft klaagster haar oude snijtandkronen op element 11 en 21 door verweerder laten vervangen maar er was geen verschil met haar oude kronen. Daarbij constateerde de assistente van de tandtechniker dat er eerst een wortelkanaalbehandeling aan de elementen diende te worden uitgevoerd omdat de elementen dood waren. Verweerder had klaagster hier niet op gewezen. Klaagster heeft ook die wortelkanaalbehandelingen door verweerder laten uitvoeren waarna de kronen definitief konden worden geplaatst. Weer was het resultaat niet wat klaagster verwacht had en één van de kronen brak meteen na de behandeling af.

Het vertrouwen van klaagster in verweerder was inmiddels zodanig gedaald dat zij een andere tandarts heeft geraadpleegd. Die concludeerde dat het niet aan klaagster te verwijten was dat de kronen telkens los kwamen te zitten. Na behandeling door de nieuwe tandarts kan klaagster weer alles zonder problemen eten, dit terwijl er nog maar sprake is van noodvullingen en noodkronen. De definitieve voorzieningen dienen nog te worden geplaatst.

Klaagster verwijt verweerder dat zij hem een groot bedrag heeft betaald voor ondeugdelijke behandelingen. De beloofde beetverhoging en beetverbetering zijn niet gerealiseerd. In totaal heeft verweerder voor de behandelingen van klaagster € 18.660,-- gefactureerd. Van dat bedrag heeft verweerder 3x € 1.850,-- rechtstreeks overgemaakt gekregen van de ziektekostenverzekeraar van klaagster. Klaagster heeft verweerder zelf € 13.110,-- betaald.

Klaagster dient nog veel kosten te maken voor de herstelwerkzaamheden die aan haar gebit dienen te worden uitgevoerd. Haar huidige tandarts heeft die kosten begroot op € 8.952,89.

Klaagster verlangt een vergoeding van verweerder voor deze herstelwerkzaamheden en een vergoeding voor de door hem ondeugdelijk uitgevoerde behandelingen.

## Het verweer

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

Op 12 oktober 2017 zag verweerder klaagster voor het eerst in de praktijk. Klaagster gaf toen aan niet tevreden te zijn over het werk van haar voormalige tandarts. Die tandarts was begonnen met een behandelplan voor de mond van klaagster. Verweerder besprak met klaagster een behandelplan waarbij het hoofddoel was het restaureren en herstellen van de beethoogte die door uitgebreid verlies van kiezen en door slijtage en breuk van de overige elementen fors was ingezakt. Verweerder heeft het behandelplan toegelicht en klaagster heeft een begroting van verweerder ontvangen. Op 19 december 2017 meldde klaagster zich al met een volledig kapotgebeten implantaatkroon 36. Verweerder kon het implantaat redden maar er moest een nieuwe kroon worden vervaardigd, dit moest ook op de 35. Na akkoord van klaagster met het behandelplan en de offerte is klager op 11 januari 2018 begonnen met de uitvoering. De al eerder kapotgebeten 25 en 26 werden verwijderd en vervangen door twee implantaten en kronen, vervolgens werd de 46 geëxtraheerd en vervangen door een implantaat en een driedelige brug 44-46 werd gemaakt. Naast de regulier geplande afspraken is klaagster 14 keer vanwege spoed in de praktijk geweest in verband met kapotgebeten vullingen, losse en /of kapotgebeten noodkronen, een losgebeten implantaatschroef en ver uitgesleten composietafsluitingen in de implantaatkronen. Verweerder was hierdoor verrast en heeft klaagster een aantal malen gevraagd naar haar eetgewoontes of knarsen of nagelbijten maar klaagster reageerde telkens afwijzend of gepikeerd. Het was voor verweerder moeilijk om te achterhalen waardoor er steeds voorzieningen kapot gingen hoewel dat niet te verwachten was. Verweerder heeft van klaagster nooit medewerking gekregen om te onderzoeken wat de oorzaak van de klachten was. Verweerder heeft vrijwel alle schade telkens kosteloos hersteld. Het werk in de mond van klaagster was uitgebreid en complex. Verweerder heeft voor de uitvoering van het behandelplan telkens gekozen voor de beste en sterkste materialen en producten. Hij werkt samen met een uitstekende tandtechnicus.

Als laatste heeft verweerder op klaagsters verzoek de frontkronen 11 en 21 vervangen. Klaagster heeft verweerder verweten dat de omslijpingen van die elementen niet goed zouden zijn uitgevoerd maar die omslijpingen zijn gedaan door een tandarts in het verleden. De kronen waren oude kronen die door verweerder in samenwerking met de tandtechniker door mooie, sterke, nieuwe zijn vervangen. Klaagster was echter niet tevreden en de kronen mochten niet definitief worden vastgezet. Verweerder heeft een wortelkanaalbehandeling aan de elementen uitgevoerd. Op klaagsters verzoek heeft verweerder voorts kronen gemaakt voor de elementen 12 en 22. Op 30 juni 2020 heeft verweerder de vier nieuwe frontkronen geplaatst waarbij de kronen 11 en 21 kosteloos opnieuw waren vervaardigd.

Na 30 juni 2020 heeft klaagster de praktijk van verweerder niet meer bezocht. In januari 2021 is klaagster overgestapt naar de praktijk van haar huidige tandarts. Op 27 juli 2021 ontving verweerder tot zijn verbazing een brief met ingebrekestelling van de rechtsbijstandverzekering van klaagster. Verweerder is van mening dat hij zijn uiterste best heeft gedaan om klaagster met maximale zorg, aandacht en deskundigheid te behandelen. Verweerder herkent zich niet in de door klaagster geschetste situatie.

## **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. 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 klaagster 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 klaagster heeft verweerder een ambitieus behandelplan gemaakt en uitgevoerd ter restauratie van klaagsters gebit en een verbetering/verhoging van haar beet.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerder aan een zeer complexe behandeling voor klaagster is begonnen waarmee door een eerdere tandarts een aanvang was gemaakt.

De tanden van klaagster vertoonden een ernstige mate van slijtage en nog voor verweerder een aanvang kon maken met de uitvoering van het behandelplan meldde klaagster zich al bij verweerder met een kapotte, door een eerdere tandarts recent geplaatste kroon.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat de ernstige vorm van slijtage en de kapotgebeten kroon voor verweerder aanleiding hadden moeten vormen tot het doen van extra onderzoek alvorens deze intensieve en kostbare behandeling te starten. De klachten van klaagster wezen op ernstig klemmen en wellicht ook knarsen. Het had op de weg van verweerder gelegen om eerst een splint (een knarsplaat) voor 's nachts voor klaagster te vervaardigen om verdere slijtage en breuken te voorkomen en nieuw aan te brengen voorzieningen te beschermen. Ook had verweerder de hoektandgeleiding voor de bovenkaak van klaagster kunnen terugbrengen. Daarbij had verweerder alvorens nieuwe kronen te laten vervaardigen voor een minder invasieve behandeling kunnen kiezen en bijvoorbeeld eerst het resultaat van een opbouw met composiet kunnen afwachten.

Na het verlies van de eerste vullingen en de breuken in de kronen lag het in de lijn der verwachting dat nieuwe kronen of restauraties van oude voorzieningen kapot zouden gaan of afbreken hetgeen inderdaad meerdere keren is gebeurd. Verweerder had deze inschatting voorafgaande aan, of in ieder geval kort na aanvang van de behandeling moeten en kunnen maken. De relatief hoge kosten van de implantaten, kronen en de brug hadden een zorgvuldiger afwegingsproces en vooronderzoek gerechtvaardigd. Verweerder heeft voor een te moeilijke mondsituatie een intensieve en kostbare behandeling uitgevoerd met een te hoge risicofactor. Verweerder heeft dit risico genomen dat ten nadele van klaagster is uitgevallen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klaagster hierover had moeten informeren en haar hiervoor had moeten behoeden. Verweerder heeft daarmee 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 is van oordeel dat aan klaagster een schadevergoeding toekomt ter compensatie van het deel van de door verweerder uitgevoerde werkzaamheden dat onjuist en onnodig is verricht en voorts voor de kosten van herstel van die werkzaamheden. De door verweerder geplaatste implantaten zijn deugdelijk vervaardigd. De Geschilleninstantie begroot de kosten van de opbouw op die implantaten en de overige voor klaagster te vervaardigen voorzieningen in redelijkheid op een bedrag van in totaal € 6.000,--.

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 € 6.075,-- te voldoen.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 6.075,-- aan klaagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 24 juni 2022

Met verzenddatum, 22 augustus 2022