

UITSPRAAK

SGIM 2022-22

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 Tandartsenpraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 20-04-2022 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 20-04-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19-04-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 20-05-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 augustus 2022.
5. De hoorzitting heeft op 12 augustus 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar moeder. Verweerster werd vertegenwoordigd door de heer E, directeur en praktijkmanager.
6. De voorzitter deelt partijen mee dat de heer F, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie, de hoorzitting als toehoorder zal bijwonen. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster het vervaardigen van ondeugdelijke kronen en implantaten.

Klaagster heeft zich in de praktijk van verweerster gemeld voor het laten plaatsen van een implantaat. Klaagster heeft met de tandarts-implantoloog een behandelplan besproken voor een implantaat ter plaatse van element 14, een brug voor de elementen 23, 24 en 25 en het plaatsen van enkele vullingen. De reguliere tandarts van verweerster heeft vervolgens een aantal vullingen geplaatst, element 24 getrokken en van element 23 een raar stompje gemaakt.

De implantoloog heeft vervolgens het implantaat voor element 14 geplaatst en vanaf dat moment ging alles, als was het de wet van Murphy, mis. Het implantaat veroorzaakte een enorme ontsteking en bleef niet zitten. Na een antibiotica-kuur en drie maanden wachttijd is er opnieuw bot en later het implantaat geplaatst. Uiteindelijk bleef het implantaat zitten en heeft klaagster ook een implantaat ter plaatse van element 24 laten maken. Dit ging goed. Met de vervaardiging van de kronen op de elementen 14, 24 en 25 ging echter alles heel erg mis; de noodkronen braken af en de kroon op element 25 was verweerster vergeten te maken. De kronen bleken niet gemaakt om te verschroeven maar om te cementeren. De kronen pasten niet goed, de kleur was niet goed en er zat een bruine vlek op door het schroefgat dat met een verkeerde kleur composiet was opgevuld. Verweerster heeft steeds beloofd de problemen voor klaagster op te lossen maar klaagster heeft haar vertrouwen in verweerster verloren.

Klaagster vraagt een uitspraak van de Geschilleninstantie over de kwaliteit van de aan haar geleverde tandheelkundige zorg. Klaagster is van mening dat die niet is wat zij als patiënt heeft mogen verwachten. Klaagster verlangt een kwijtschelding van de nog openstaande declaraties van verweerster van € 1.403,76. Voorts verlangt zij een vergoeding van € 550,-- van verweerster in verband met de factuur die zij al aan verweerster heeft voldaan.

Het verweer

Klaagster heeft zich op 6 november 2018 voor het eerst in de praktijk van verweerster gemeld voor een implantologie-consult voor de elementen 14 en 24. Klaagster is toen doorverwezen naar de endodontoloog. Klaagster heeft afgezien van een endodontische behandeling maar wenste wel een implantologische behandeling. Op 24 september 2019 kwam klaagster bij de reguliere tandarts van verweerster voor een consult. Zowel van element 24 als van element 25 was de kroon afgebroken. Element 24 werd geëxtraheerd. Afsproken werd om te bekijken of een driedelige brug een mogelijkheid was, waarvoor element 23 opgebouwd moest worden. Element 14 was afgebroken en hiervoor werd klaagster verwezen naar de implantoloog.

De implantologische behandelingen zijn deugdelijk en naar tevredenheid van klaagster verricht. Helaas is er daarna, bij het vervaardigen van de kronen op element 24 en 25, veel misgegaan. Een interne tandtechnicus heeft nog geprobeerd de kronen te verbeteren maar verweerster erkent dat de kwaliteit te wensen overliet.

Verweerster heeft getracht met klaagster tot een bevredigende oplossing voor het geschil te komen via de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] maar dat is helaas niet gelukt.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie ziet zich gesteld voor een financieel geschil. Partijen zijn het erover eens dat het totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde zorg door verweerster op bepaalde onderdelen onder de maat is geweest. Tussen partijen is hierover al zeer veel gezegd en geschreven. Beide partijen hebben hun medewerking verleend aan een bemiddelingspoging door de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] die in een concept vaststellingsovereenkomst is gestrand.

Om partijen nogmaals de gelegenheid te geven tot overeenstemming te komen heeft de voorzitter de hoorzitting kort geschorst. Partijen hebben te kennen gegeven dat het hen helaas niet gelukt is tot een vergelijk te komen. De Geschilleninstantie zal dan ook uitspraak doen.

De Geschilleninstantie heeft geen patiëntendossier van klaagster of verweerster ontvangen. Ter zitting is geen van de behandelend tandartsen verschenen zodat geen tandheelkundige vragen konden worden gesteld. De Geschilleninstantie vat het geschil als volgt samen:

Klaagster heeft vele behandelingen door verschillende (implantoloog-)tandartsen in de praktijk van verweerster ondergaan waaronder het plaatsen van implantaten ter plaatse van element 14 en 24 en het vervaardigen van kronen voor de elementen 14, 24 en 25.

Na verschillende (herstel)behandelingen zijn de implantaten 14 en 24 uiteindelijk stevig en deugdelijk gebleken. Hierover bestaat geen geschil meer.

De Geschilleninstantie heeft vastgesteld dat de factuur voor het plaatsen van implantaat 24 ten bedrage van € 1.100,-- nog niet door klaagster aan verweerster is voldaan. Klaagster is dat bedrag wel aan verweerster verschuldigd.

De kronen die voor de elementen 14, 24 en 25 zijn vervaardigd, voldoen volgens klaagster niet aan de daarvoor geldende normen. Verweerster heeft bevestigd dat de kwaliteit van de kronen niet is wat klaagster mocht verwachten. De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat verweerster aan klaagster niet de kwaliteit aan kronen heeft geleverd die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mocht worden verwacht. Wat dat betreft is de klacht van klaagster gegrond. Klaagster is dan ook niet gehouden de kosten van de kronen te betalen. Door klaagster is de declaratie voor de kroon op element 14 van € 550,-- al aan verweerster voldaan zodat dat bedrag aan klaagster dient te worden gerestitueerd.

Resumerend zal de Geschilleninstantie bepalen dat verweerster een bedrag van € 550,-- aan klaagster dient te vergoeden. De Geschilleninstantie gaat er daarbij vanuit dat door klaagster de kosten van het implantaat van € 1.100,-- aan verweerster zijn voldaan.

Aangezien de klacht van klaagster deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerster aan haar dient te worden vergoed.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond voor zover het de kwaliteit van de aan haar geleverde kronen betreft;
- bepaalt dat verweester een vergoeding van € 550,-- aan klagster dient te voldoen;
- bepaalt dat verweester aan klagster een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 augustus 2022

Met verzenddatum, 22 september 2022