

**UITSPRAAK  
SGIM 2022-27**

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

---

**Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 10-05-2022 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 op 10-05-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-05-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft een verweerschrift ingediend op 07-07-2022.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 25-08-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14-10-2022.
5. De hoorzitting heeft op 14-10-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

**De klacht**

De klacht van klaagster gaat over twee vullingen die vijf jaar na plaatsen al zijn gebroken. Klaagster is van mening dat deze van onvoldoende kwaliteit zijn, dat de tandarts haar niet goed heeft geïnformeerd over de levensduur en dat ze op een onkundige manier zijn geplaatst door zijn assistent in plaats van de tandarts zelf. Zij vordert een schadevergoeding van € 1.170,-, de kosten van de twee vullingen en € 75,-, de kosten voor het aanhangig maken van de klacht bij de Geschilleninstantie.

Klaagster kwam in 2016 bij verweerder in de praktijk omdat ze nieuwe vullingen nodig had. Verweerder boorde de oude vullingen eruit en gaf haar -terwijl ze met haar mond open in de stoel lag- de keuze tussen composiet vullingen en 'Cerec' vullingen. Verweerder gaf daarbij aan dat de Cerec vulling het beste was voor haar tanden en van betere kwaliteit was dan composiet. Er was daarom ook een prijsverschil; de composiet vullingen zouden ca. € 100,- per vulling kosten en de Cerec vullingen ca. € 600,- per vulling. Maar de Cerec vullingen zouden ook een stuk langer meegaan dan composietvullingen, aldus verweerder.

Klaagster wilde het beste voor haar tanden en koos voor Cerec. In 2021 ging één van de vullingen kapot, enkele maanden daarna de andere. Klaagster nam contact op met verweerder, waarbij verweerder aangaf niet te zullen overgaan tot terugbetaling van de kosten van de kapotte vulling. Er was in een eerder stadium (in het kader van een andere klacht) namelijk al een brug terugbetaald aan klaagster, en de vulling maakte daar volgens verweerder onderdeel van uit. Klaagster is het hier niet mee eens: de kapotte vulling was geen onderdeel van de brug.

Klaagster voelt zich misleid omdat de Cerec vullingen veel minder lang mee zijn gegaan dan verweerder bij het plaatsen heeft beloofd. Haar oude composiet vullingen gingen 20 jaar mee, en deze veel duurdere vullingen slechts vijf jaar. Klaagster heeft een hoop pijnlijke behandelingen moeten ondergaan ter reparatie. Daarnaast is al het werk in de praktijk van verweerder uitgevoerd door de assistente in plaats van door verweerder. Dat vindt klaagster niet professioneel. Dat in combinatie met de verkeerde voorlichting en het breken van de vulling maakt dat zij wil worden gecompenseerd voor de kosten van de vullingen.

### **Verweer**

Verweerder is niet ter zitting verschenen. Hij heeft wel een schriftelijk verweer ingediend. Daar komt -samengevat- uit naar voren dat verweerder meent dat onvoldoende duidelijk is welke elementen uitgevallen of gebroken zijn en dat klaagster reeds gecompenseerd is voor een brug op element 45-46.

Verweerder geeft aan dat klaagster in 2016 bij hem kwam omdat zij ontevreden was over haar eerdere tandarts. Er zijn meerdere Cerec vullingen uitgevoerd in 2016, te weten een kroon op element 22, een inlay op element 24, een kroon op element 25, een inlay op element 27, een inlay op element 47, een brug op elementen 45-46 en een kroon op element 37.

Naar aanleiding van eerdere klachten over een brug is het volledige bedrag van ca. € 1.500,- van de brug van elementen 45-46 teruggestort. En de nota van de Cerec inlay op element 27 is niet verzonden; in plaats daarvan is er een nota voor een composiet vulling gestuurd.

Uit de brief van klaagster wordt volgens verweerder niet duidelijk welke elementen gebroken dan wel uitgevallen zijn. Zij is ook niet op de uitnodiging tot een gesprek ingegaan. Daarom voelt verweerder zich niet verplicht klaagster te compenseren. Zij is immers al gecompenseerd en tegemoetgekomen voor allerlei zaken.

Dat klaagster daarnaast stelt dat alles door de assistente wordt gedaan, klopt volgens verweerder niet. Het boren en slijpen van de elementen gebeurt door verweerder zelf. Het scannen, ontwerpen en plaatsen gebeurt door de assistente, altijd onder supervisie van verweerder.

Klaagster heeft in haar mails daarnaast sterke en grove bewoordingen gebruikt die verweerder niet op prijs stelt.

Verweerder vindt dat klaagster financieel genoeg tegemoet gekomen is. Hij ziet geen reden tot verdere compensatie.

## **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 [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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] is er geen oplossing bereikt.

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 de werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat er geen zorgplan in het dossier te vinden is met een duidelijk behandeldoel en dat een begroting eveneens ontbreekt.

Door de summiere dossiervoering is niet duidelijk dat klaagster voldoende geïnformeerd is geweest over de keuze tussen composiet en Cerec. Er is ook geen bedenktijd gegeven ten aanzien van die keuze; klaagster kwam in 2016 voor haar eerste behandelafpraak bij verweerder en is bij de eerste behandeling in de stoel voor de keuze gesteld tussen twee soorten vullingen met een aanzienlijk prijsverschil en ook zonder begroting. De Geschilleninstantie acht de informatievoorziening ten aanzien van de vullingen op basis van de verklaringen van klaagster en de inhoud van het medisch dossier dan ook niet voldoende.

Ten aanzien van de vullingen zelf het volgende. Op het moment dat Cerec vullingen worden aangeraden, moet er ten minste rekening worden gehouden met eventuele parafuncties zoals knarsen en klemmen omdat een Cerec vulling daar gevoeliger voor kan zijn. Als in kaart is gebracht wat de parafuncties zijn, dan kan daar ook op worden geanticipeerd door middel van bijvoorbeeld een knarsplaatje. Uit het dossier blijkt niet dat er rekening is gehouden met de parafuncties van klaagster, dat zij is geïnformeerd over de risico's of dat er een knarsplaat aan haar is verstrekt. De knarsplaat is pas later verstrekt door een opvolgend tandarts. De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat er bij het plaatsen van de twee Cerec vullingen onvoldoende onderzoek is gedaan naar de parafuncties en dat hier ook onvoldoende op is geanticipeerd. Het is aannemelijk dat dit het breken van de vullingen in de hand heeft gewerkt.

De klacht is dan ook gegrond.

### *Schadevergoeding*

Nu de klacht gegrond is, komt de Geschilleninstantie tot het vaststellen van de schadevergoeding. De Geschilleninstantie ziet geen grond voor het volledig terugbetalen van de kosten voor de vullingen aan klaagster, nu zij deze ruim vijf jaar heeft gehad. Daarnaast is het ook de Geschilleninstantie niet duidelijk of deze nu volledig verloren zijn gegaan, ook omdat er inmiddels al herstelwerkzaamheden zijn verricht. Wel blijkt uit het medisch dossier dat de opvolgende tandarts kosten heeft gemaakt voor herstel. Die begroot de Geschilleninstantie op ca. € 200,--. Daarnaast acht de Geschilleninstantie het redelijk dat klaagster wordt gecompenseerd voor het betaalde griffiegeld. De schadevergoeding, door verweerder te betalen aan klaagster, bedraagt derhalve € 275,--.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- het verzoek tot schadevergoeding gedeeltelijk kan worden toegewezen, te weten tot een hoogte van € 275,--.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

14 oktober 2022

Met verzenddatum, 1 december 2022