

UITSPRAAK

SGIM 2022-28

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 de heer A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 16-05-2022 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 op 17-05-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23-05-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 07-06-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 04-11-2022.
5. De hoorzitting heeft op 04-11-2022 plaatsgevonden te Veenendaal. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt toegelicht. Namens verweerder is niemand verschenen. Mevrouw E, per 01-01-2023 algemeen-lid van de Geschilleninstantie en mevrouw F, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een losgeraakte noodvulling heeft vervangen door een composietvulling waardoor een definitieve kroon niet meer passend kon worden gemaakt.

Klager heeft zich op zaterdagmiddag 18 december 2021 in de praktijk van verweerder (spoeddienst) gemeld omdat een noodvulling was losgeraakt. Op het intakeformulier had klager aangegeven: *"noodvulling is eruit gegaan. As di wordt de kroon vulling geplaatst"*. Tandarts M. heeft klager vervolgens behandeld. Aan hem heeft klager duidelijk te kennen gegeven dat een noodvulling had losgelaten en er binnen een paar dagen een kroon geplaatst zou worden zodat een nieuwe noodvulling moest worden aangebracht.

Toen klager thuiskwam ontdekte hij tot zijn verbazing dat op de factuur van verweerder vermeld was: “*meervlaksvulling composiet*”. Op 21 december 2021 bezocht klager zijn eigen tandarts voor het plaatsen van de kroon. De tandarts van klager was zeer verrast door de behandeling van verweerder en heeft getracht de composietvulling zo voorzichtig mogelijk te verwijderen. De kroon paste echter niet meer. Klager moest opnieuw een afdruk laten maken en een nieuwe kroon moest worden vervaardigd. De nieuwe kroon is op 1 februari 2022 geplaatst. De tandarts van klager heeft verweerder hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Klager is zich ervan bewust dat iedereen een fout kan maken maar nadat klager verweerder had aangesproken werd de verantwoordelijkheid ontkend. Klager is van mening dat deze opstelling getuigt van weinig professionaliteit. Klager houdt verweerder verantwoordelijk voor de extra kosten die hij heeft moeten maken.

Klager verlangt een bedrag van € 614,72 aan schadevergoeding van verweerder, zijnde de kosten van de nieuwe kroon.

Het verweer

De praktijk van verweerder is een praktijk waar uitsluitend spoedgevallen worden behandeld. Zo heeft de tandarts van verweerder ook klager geholpen toen zijn vulling had losgelaten. Inderdaad had klager aangegeven dat het een noodvulling betrof maar bij onderzoek constateerde tandarts M. dat het element 47 deels was afgebroken en er een grote caviteit aanwezig was. Na deze diagnose heeft tandarts M. geconcludeerd dat een composietvulling de beste manier was om element 47 te beschermen. Het betrof géén noodkroon maar een noodvulling. Een composietvulling was in dit geval noodzakelijk om verdere schade voor klager te voorkomen. Klager is hierover geïnformeerd. Verweerder acht zich niet verantwoordelijk voor het losraken van de noodvulling en de gevolgen daarvan. Daarvoor moet klager bij zijn eigen tandarts zijn. Dat de noodvulling is losgeraakt ondersteunt de zienswijze van verweerder dat een composietvulling in dit geval geïndiceerd was. De toon en inhoud van de brief die de tandarts van klager verweerder heeft gezonden getuigt van weinig professionaliteit.

De tandarts van verweerder heeft klager op een deskundige en goede wijze geholpen. Verweerder acht zich dan ook niet verantwoordelijk voor de door klager gevorderde kosten. Daarbij is verweerder van mening dat die kosten niet correct en te hoog zijn.

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] 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 heeft gehandeld zoals van een tandartspraktijk onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager heeft zich op 18 december 2021 in de praktijk van verweerder gemeld vanwege een losgeraakte noodvulling. De Geschilleninstantie stelt vast dat klager zowel mondeling als schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat het een noodvulling betrof; dit wordt ook door verweerder bevestigd. Verweerder heeft gesteld dat de toestand van element 47 een composietvulling noodzakelijk maakte; daarvan is de Geschilleninstantie uit de overgelegde foto's niet gebleken. Evenmin is de Geschilleninstantie gebleken dat over het plaatsen van een composietvulling en de gevolgen daarvan overleg is geweest met klager. Als spoeddienst had verweerder moeten volstaan met het opnieuw plaatsen van een noodvulling zodat enkele dagen later, op dinsdag 21 december 2021, de kroon door de tandarts van klager kon worden geplaatst zoals klager op het intakeformulier had gemeld. Door de handelwijze van verweerder heeft klager extra behandelingen moeten ondergaan en extra kosten moeten maken: de composietvulling moest worden uitgeboord en de kroon diende door de tandarts van klager opnieuw te worden vervaardigd.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook gegrond.

Klager heeft middels het overleggen van een factuur aangetoond dat de kosten voor het vervaardigen van de nieuwe kroon € 614,72 bedroegen. De Geschilleninstantie acht dat bedrag alleszins redelijk zodat zij dat bedrag als schadevergoeding zal toewijzen.

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 € 689,72 te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 689,72 aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 november 2022

Met verzenddatum, 13 december 2022