

## UITSPRAAK

SGIM 2022-30

### 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 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 19-05-2022 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 19-05-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17-05-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft een verweerschrift ingediend op 31-05-2022.
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 met haar raadvrouw. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

### De klacht

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat klaagster na een kostbare behandeling bij verweerster niet het resultaat heeft dat zij had mogen verwachten. Klaagster vordert € 6.500,-, de kosten voor vijf kronen, één implantaat, onkosten en immateriële schade.

In 2014 zijn er bij klaagster door verweerster kronen voor elementen 21 en 25 gemaakt. Dat was eind 2014 klaar. In diezelfde periode heeft verweerster ook de tanden van klaagster geslepen, volgens klaagster zonder haar daar gedegen over te informeren. Klaagster geeft aan zeer ontevreden te zijn over het (esthetisch) resultaat van het slijpen van de tanden, wat destijds ook door klaagster is gecommuniceerd.

Er is enige correspondentie geweest over het slijpen van de tanden waarbij verweerster zich volgens klaagster weinig constructief opstelde. Klaagster verloor daardoor volledig het vertrouwen in verweerster.

Klaagster geeft aan dat verweerster wel aan had gegeven dat zij op controle moest komen, maar door de vertrouwensbreuk is verweerster na 2016 niet meer terug geweest in de praktijk.

Verweerster had aangegeven dat klaagster dan geen garantie meer zou hebben, maar door de

opstelling van verweerster vond klaagster dat zij gegronde redenen had niet meer terug te keren naar de praktijk.

De kroon die in 2014 was geplaatst kwam vervolgens in 2019 los en is toen drie keer vastgezet: in april 2019, in mei 2019 en voor het laatst in juni 2019. Dit gebeurde door de nieuwe tandarts van klaagster, niet door verweerster. De nieuwe tandarts van klaagster adviseerde haar naar verweerster terug te gaan voor herstel, maar dat wilde klaagster niet.

Klaagster is daarna ook naar een andere tandarts-implantoloog gegaan. Die dacht dat het metaal in de kaak gebroken was en de kroon daardoor niet bleef zitten. Dat bleek ook het geval. Ook deze implantoloog adviseerde terug te gaan naar verweerster voor herstel.

Na de corona periode heeft klaagster contact gezocht met een buitenlandse tandarts. Ook die verwees haar terug naar verweerster.

Klaagster is na 2016 echter niet teruggekeerd naar verweerster omdat zij er geen vertrouwen in had dat die haar problemen kon oplossen, dit door de wijze waarop zij eerder met klachten was omgegaan.

Er is door klaagster nadien ook nog contact gelegd met de fabrikant van de kroon, die levenslange garantie zou bieden. De fabrikant verwees haar echter ook terug naar verweerster voor de aanspraak op die garantie.

Uiteindelijk loopt klaagster nu al ruim twee jaar zonder kies, en met afgeslepen ondertanden. Ze is zeer ontevreden over de behandeling bij verweerster. Ze heeft het gevoel dat verweerster haar gebit heeft geruïneerd.

## **Verweer**

Verweerster is niet ter zitting verschenen maar heeft schriftelijk verweer gevoerd.

Verweerster geeft allereerst aan dat de kwestie is verjaard. Het gaat om een behandeling die reeds is gestopt in juni 2016, waardoor er vijf jaar later, in juni 2021, sprake is van verjaring. Daarnaast is verweerster van mening altijd bereid te zijn geweest samen met klaagster tot een oplossing te komen voor haar klachten. Klaagster heeft daar geen gebruik van gemaakt. Na 2016 is klaagster niet meer terug geweest in de praktijk van verweerster. Zij heeft zich in de jaren erna enkel gewend tot andere specialisten in binnen- en buitenland, zonder verweerster daarvan op de hoogte te stellen.

Dat zij nu zeven jaar na het einde van de behandeling een klacht indient, kan verweerster dan ook niet plaatsen. Verweerster meent dat alle handelingen volgens de stand van de wetenschap en praktijk zijn uitgevoerd. Verweerster is daarnaast niet in staat geweest de noodzakelijke (na)controles uit te voeren omdat klaagster na 2016 wegbleef. Dit terwijl verweerster klaagster wel op de noodzaak van reguliere controle heeft gewezen, zo blijkt ook uit het medisch dossier. Dat er een abutment is afgebroken kan komen omdat de controle op occlusie en articulatie niet of niet volgens de implantologische richtlijnen heeft plaatsgevonden.

Verweerster acht zich hier niet verantwoordelijk voor omdat klaagster zelf is weggebleven en vindt de geëiste schadevergoeding niet passend.

## 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 [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] is er geen oplossing bereikt.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk, voor zover deze gaat over het afbreken van de kroon in 2019. In het Reglement is in artikel 9 sub f immers aangegeven dat het geschil aanhangig moet worden gemaakt binnen vijf jaar nadat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het feit dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht was als bedoeld in artikel 14 Wkkgz. De kroon brak in 2019 af, waardoor er toen pas reden ontstond om over de (kwaliteit) daarvan te klagen. De klacht die gaat over het slijpen van de tanden in de periode 2014/2015 is daarentegen niet-ontvankelijk, nu door klaagster is aangegeven dat zij vrijwel direct na het slijpen ontevreden was over de esthetiek maar hier in de vijf jaar daarna niet over heeft geklaagd.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij het uitvoeren van de werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Daarbij wordt rekening gehouden met de omstandigheid dat tandartsen een inspanningsverplichting hebben en geen resultaatverplichting.

De Geschilleninstantie kan geen tekortkoming aan de zijde van verweerster vaststellen en acht de klacht daarom ongegrond en overweegt daartoe als volgt.

Vast staat dat de kroon in 2019 is afgebroken. Het feit dat de kroon binnen vijf jaar is gebroken, is op zichzelf onvoldoende om een tekortkoming van verweerster vast te stellen nu het afbreken van een kroon meerdere oorzaken kan hebben.

Niet ter discussie staat dat klaagster door verweerster meermaals is gewezen op het belang van (na)controle door verweerster. Klaagster is na 2016 desondanks niet terug geweest bij verweerster. Verweerster is door het wegblijven van klaagster na 2016 niet in de gelegenheid gesteld de gebitssituatie in de gaten te houden en daarop te anticiperen. Ook toen de kroon in 2019 eenmaal brak is klaagster niet naar verweerster teruggekeerd, zelfs niet nadat elke specialist die zij raadpleegde haar adviseerde naar verweerster terug te gaan voor herstel.

Voor het gedegen uitvoeren van een geneeskundige behandelingsovereenkomst is medewerking van de patiënt vereist. Niet kan worden vastgesteld dat de kroon door een tekortkoming van verweerster is gebroken. Omdat klaagster ten tijde van het breken van de kroon al drie jaar niet meer in de praktijk van verweerster is geweest en zelfs daarna ook geen contact meer heeft gezocht, is verweerster daarnaast ook niet in de gelegenheid geweest de geadviseerde nacontrole uit te voeren. Het breken van de kroon kan daarom ook niet aan verweerster worden verweten.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht ongegrond is, komt de Geschilleninstantie niet toe aan de schadevergoeding.

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is, zoals hiervoor weergegeven.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 14 oktober 2022

Met verzenddatum, 1 december 2022