

## UITSPRAAK

SGIM 2022-33

### 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 mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 20-06-2022 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 20-06-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20-06-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 13-07-2022 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. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door een vriendin, mevrouw E. Verweerster werd vergezeld door haar echtgenoot, de heer F. Mevrouw G, per 1 januari 2023 algemeen-lid van de Geschilleninstantie en mevrouw H, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerster voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster het op ondeugdelijke wijze en met ondeugdelijk materiaal vervaardigen en plaatsen van facings op haar voortanden waardoor zij pijn en schade heeft geleden. Voorts verwijt klaagster verweerster een onheuse bejegening.

Klaagster had twee schildjes op haar voortanden die aan vervanging toe waren. Omdat klaagster van een kennis goede verhalen had gehoord over verweerster heeft zij zich bij verweerster gemeld waar zij op 17 augustus 2020 een intakegesprek heeft gehad. Verweerster adviseerde klaagster echter zes porseleinen facings te laten plaatsen voor de boventanden; dit zou een mooier resultaat geven dan

het vervangen van de twee schildjes. Klaagster vertrouwde op de deskundigheid van verweerster en is in dit advies meegegaan. Verweerster heeft een afdruk gemaakt van het gebit van klaagster en er zijn foto's gemaakt.

Op 31 augustus 2020 is klaagster bij verweerster gekomen voor de voorbereidende behandeling van de facings. Verweerster heeft klaagster een tijdelijk gipsen bitje aangemeten en klaagster de kleur getoond van de facings. De kleur was te geel en verweerster zou zorgen voor een lichtere teint.

Op 14 september 2020 is klaagster weer naar de praktijk gekomen voor het plaatsen van de facings. Klaagster schrok bij het zien van het laboratoriumwerk; de kleur van de facings was toch nog te geel, de facings waren dof en één facing was kleiner dan de rest. De facings konden niet worden geplaatst en moesten worden teruggestuurd naar het laboratorium. Het gipsen noodbitje was inmiddels uitgevallen.

Op 17 september 2020 had klaagster opnieuw een afspraak en heeft verweerster de facings geplaatst. Klaagster zag meteen dat de facings veel te groot waren voor haar mond. Ook waren de facings niet van porselein zoals was afgesproken maar van kunststof. De stand van de tanden van klaagster was met de facings en het cement volledig veranderd waardoor onder- en bovenkaak niet meer goed op elkaar pasten. Klaagster kon niet goed eten en haar bovenlip bolde onnatuurlijk op. Klaagster had veel pijn en het resultaat was lelijk. Klaagster heeft een publieke functie en kon zich niet in het openbaar vertonen. Klaagster heeft diezelfde middag contact opgenomen met de praktijk van verweerster en er werd een afspraak gemaakt voor het verwijderen van de facings op 21 september 2020.

Op 21 september 2020 zei verweerster het jammer te vinden dat klaagster de facings wilde laten verwijderen omdat het resultaat mooi en goed was. Dit was totaal niet het geval. Verweerster heeft de facings verwijderd en daarbij gebikt en geveild en de tanden van klaagster alleen maar meer beschadigd. Verweerster had een intimiderende en agressieve manier van spreken en doen. Klaagster stond doodsangsten uit en was alle vertrouwen in verweerster kwijt. Toen de facings waren verwijderd is zij opgesprongen uit de stoel en het pand uit gevluht.

Klaagster had de weken na de behandeling enorm veel pijn en last van angsten; daarbij had zij een geruïneerd gebit.

Klaagster heeft zich voor een second opinion tot een andere tandarts gewend die haar heeft verteld dat haar mond niet geschikt was voor de grote facings die verweerster had laten vervaardigen, dat haar gebit opnieuw moet worden opgebouwd met composiet en zij een beugel zal moeten dragen om de boven- en onderkaak weer goed passend te maken.

Klaagster zal dan ook naar een andere tandartspraktijk moeten gaan om haar gebit te laten herstellen en vervolgens deugdelijke facings te laten plaatsen.

Klaagster houdt verweerster verantwoordelijk voor de schade die zij aan haar tanden heeft geleden en voor de kosten van de herstelbehandelingen die zij zal moeten ondergaan. Klaagster verlangt een vergoeding van € 5.497,03 van verweerster bestaande uit de kosten van de behandeling door verweerster, de kosten voor het vragen van een second opinion en de kosten van de herstelbehandelingen bij de andere tandarts.

## **Het verweer**

Klaagster was geen reguliere patiënte van verweerster. Naar aanleiding van ervaringen van een kennis heeft klaagster een afspraak gemaakt bij verweerster. Die kennis had composiet facings laten plaatsen maar klaagster wilde graag porseleinen facings voor het bovenfront.

Verweerster heeft in overleg met klaagster de kleur bepaald aan de hand van de Vitakleurring en een noodvoorziening geplaatst. Van een "gipsen bitje" was geen sprake. Op 14 september 2020 heeft verweerster de facings bij klaagster gepast. Besloten werd tot een esthetische aanpassing van de 23 en de 22. Anders dan wat klaagster heeft gesteld was zij tevreden over de kleur. Op donderdag 17

september 2020 heeft verweerster de aangepaste facings na akkoord van klaagster geplaatst en de occlusie gecontroleerd. Klaagster gaf aan dat de facings “dik” aanvoelden. Verweerster heeft voorgesteld de premolaren eventueel aan te passen maar adviseerde klaagster om de uitwerking van de verdoving af te wachten tot de bovenlip weer normaal aanvoelde. Over de stand en de afmetingen van de facings is door klaagster niets gezegd. Diezelfde middag heeft klaagster contact opgenomen met de praktijk en te kennen gegeven dat zij niet tevreden was met het resultaat en de facings wilde laten verwijderen. In dat telefoongesprek heeft verweerster mogelijke alternatieven met klaagster besproken zoals kronen, composietfacings of nieuwe plattere porseleinen facings. Hoewel verweerster tevreden was over het resultaat werd er een coulanceregeling overeengekomen om kosteloos nieuwe porseleinen facings te laten maken waarbij klaagster zelf haar wensen bij de tandtechnicus kenbaar kon maken. Op de kortst mogelijke termijn werd een afspraak gepland voor de nieuwe behandeling en wel op maandag 21 september 2020. Op die datum bevestigde klaagster desgevraagd dat zij zeker was van de nieuwe ingrijpende behandeling en er werd gestart met het verwijderen van de facings. Toen verweerster de facings verwijderd had en de elementen opnieuw geprepareerd had brak klaagster de behandeling plotseling af. Zij gaf te kennen af te zien van een verdere behandeling en verliet boos de praktijk. Verweerster heeft klaagster uitdrukkelijk gewaarschuwd dat de behandeling afgemaakt moest worden om schade aan het gebit te voorkomen. Klaagster is echter niet meer teruggekomen zodat verweerster niet in staat is gesteld om de behandeling af te maken.

Verweerster aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de door klaagster geschetste gevolgen voor haar gebit en gemoedstoestand.

Verweerster merkt nog op dat de facings van porselein zijn vervaardigd en niet van kunststof zoals ook uit de door haar overgelegde nota blijkt. Verweerster heeft lege artis gewerkt en een alleszins aanvaardbaar resultaat geleverd. Toen klaagster desondanks niet tevreden was is verweerster klaagster verregaand tegemoet gekomen door aan te bieden de facings zonder kosten te vervangen. Verweerster heeft klaagster gedurende alle behandelingen en gesprekken bejegend op een manier die normaal is in een tandarts-patiëntrelatie.

## **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 [beroepsorganisatie]. 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 [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*

Klaagster heeft gesteld dat zij verweerster heeft benaderd om twee schildjes op haar voortanden te laten vervangen door porseleinen facings. Verweerster zou ondanks dit verzoek klaagster hebben overgehaald om voor zes boventanden facings te laten plaatsen. Voor zover klaagster hiermee doelt op het ontbreken van "informed consent" is de Geschilleninstantie hiervan niets gebleken. In het patiëntdossier is op 17 augustus 2020 genoteerd: "13 12 11 21 22 23 porselein facing met lichtere kleur". De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat op enig moment tussen klaagster en verweerster is overgekomen dat over zou worden gegaan tot het plaatsen van zes porseleinen facings. Dit is ook zo benoemd in de brief van klaagster aan verweerster van 25 oktober 2020. Op 31 augustus 2020, derhalve twee weken na het intakegesprek zijn door verweerster de voorbereidende handelingen verricht voor het plaatsen van deze zes facings. Indien klaagster de behandeling slechts wilde beperken tot twee elementen had zij dat op die datum en dat moment aan verweerster kenbaar kunnen en dienen te maken.

Klaagster heeft gesteld dat verweerster geen porseleinen facings heeft geplaatst maar kunststof exemplaren. Klaagster heeft deze stelling niet onderbouwd of aangetoond. Verweerster heeft onder overlegging van de rekening van de tandtechniker gemotiveerd weersproken dat ander materiaal zou zijn gebruikt dan porselein zodat de Geschilleninstantie vaststelt dat de facings voor klaagster van porselein waren vervaardigd.

Uit het patiëntdossier leidt de Geschilleninstantie af dat klaagster, na aanpassingen op 14 september 2020, op 17 september 2020 tevreden was over de facings qua vorm en kleur waarna verweerster de facings pas met cement heeft bevestigd. Klaagster gaf verweerster op dat moment geen reden om te twijfelen of om niet tot een afronding van de behandeling over te gaan. Toen klaagster nadien desondanks bij verweerster heeft aangegeven toch niet tevreden te zijn heeft verweerster klaagster kosteloos een hernieuwde behandeling aangeboden. Verweerster heeft klaagster daarvoor meteen na het weekend, op maandag 21 september 2020, uitgenodigd in haar praktijk. Klaagster heeft echter na het verwijderen van de facings halsoverkop de praktijk van verweerster verlaten waarmee verweerster niet in de gelegenheid is gesteld de nieuwe behandeling af te ronden. De beweerdelijke gevolgen van dit overhaaste vertrek kan klaagster niet aan verweerster tegenwerpen.

Voorts heeft klaagster gesteld dat zij onheus bejegend zou zijn door verweerster. Verweerster heeft die stelling gemotiveerd weerlegd. Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat zij verweerster weinig sociaal of communicatief vond; er was sprake van mededelen in plaats van bespreken en de manier van doen van verweerster maakte klaagster angstig.

De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van de klaagster minder geloof verdient dan het woord van verweerster maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen van een zorgaanbieder haar kunnen worden verweten, eerst moet

worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is van zodanige gedragingen. Dat is in deze zaak niet vast te stellen. Dit betekent dat deze klacht evenmin gegrond kan worden bevonden.

De Geschilleninstantie heeft voor de verwijten van klaagster geen grond gevonden in het dossier en de overgelegde stukken.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster en heeft getracht haar klachten te verhelpen. Klaagster heeft verweerster daartoe echter niet in de gelegenheid gesteld. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 november 2022

Met verzenddatum, 13 december 2022