

UITSPRAAK

SGIM 2022-34

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. 30-06-2022 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 op 30-06-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 07-07-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft een verweerschrift ingediend op 23-08-2022.
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 eveneens zitting verschenen, samen met zijn raadvrouw.

De klacht

De klacht van klaagster houdt zakelijk weergegeven in dat verweerder een prothese voor haar bovengebitt heeft vervaardigd die niet conform de afspraak is. Zij vordert € 4.440,-- aangemaakte kosten, € 780,-- voor een second opinion, € 120,-- aan reiskosten en € 3.000,-- aan immateriële schade.

Klaagster is bij verweerder geweest voor het vervaardigen van een prothese voor haar bovengebitt. Ze heeft daarbij meermaals uitdrukkelijk aangegeven een 'verhemeltevrije' prothese te willen, dus zonder een rand die uitsteekt in het verhemelte of iets anders dat het verhemelte bedekt. Daar ervaart klaagster veel last van, zoals slissen en moeite met eten.

Klaagster heeft dat meerdere keren aangegeven, waarbij verweerder ook aangaf dat dit mogelijk was. De eerste prothese die werd vervaardigd had echter nog een rand. Klaagster gaf aan niet tevreden te zijn waarna er een nieuwe prothese werd gemaakt, waarbij ze zelfs nog expliciet heeft gemaaid met de vraag of deze daadwerkelijk geen verhemeltebedekking zou hebben. Maar ook de tweede prothese bleek een rand te hebben en paste daarnaast ook niet goed.

In de communicatie over haar klacht ervaarde klaagster weinig begrip en hulp van verweerder. Zaken werden door verweerder ontkent en ze ervaarde een ontmoedigingsbeleid, alsof verweerder van haar af wilde.

Klaagster draagt nog steeds de eerste vervaardigde prothese, en heeft nog altijd veel last van de rand. De tweede prothese draagt ze niet, omdat deze nog slechter is vervaardigd, ook een rand heeft en niet past. Klaagster is veel geld kwijt aan de twee prothesen en de reiskosten. Zij is zeer ontevreden en wil daarvoor worden gecompenseerd.

Verweer

Verweerder geeft aan dat de klacht van klaagster in 2021 reeds is behandeld middels de [beroepsvereniging] klachtenservice, waarbij aan klaagster meermaals is aangeboden de volledige gemaakte kosten voor de prothese te crediteren zodat zij ergens anders tandheelkundige hulp kon zoeken. Klaagster heeft eerst een aantal keer een aanbod geaccepteerd, maar later toch weer geweigerd. Er is een vaststellingsovereenkomst gemaakt die niet is getekend. Uiteindelijk zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Ten aanzien van de klacht zelf geeft verweerder aan dat bij klaagster begin 2020 de brug op implantaten is gebroken en er een noodzaak is ontstaan om het kauwvermogen weer te herstellen. Aanvankelijk zou dit door haar huistandarts worden gedaan, maar aangezien klaagster daar geen vertrouwen in had meldde zij zich in juni 2020 bij tandartsen van verweerder. Daarbij werd geconstateerd dat het opnieuw maken van een brug op implantaten risicovol was door onder andere de positionering van de implantaten. Een overkappingsprothese of een frameprothese zou een betere optie zijn.

Er wordt in juni 2020 met klaagster besproken een partiële prothese te maken en vervolgens een telescoopprothese. Bij de eerste versie van de telescoopprothese ervaart klaagster te veel bedekking van het verhemelte en is al het kunstharis aan de binnenzijde verwijderd. Dat vond klaagster niet voldoende, zij wilde nóg minder bedekking. Dat lukte niet bij de reeds vervaardigde prothese, dus werd een nieuwe prothese gemaakt. Dit gebeurde kosteloos. Uiteindelijk wordt in maart 2021 de prothese nog wat uitgedund, waarna klaagster aangeeft dat de rand beter voelt en klaagster met de opstelling akkoord is. In april van dat jaar gaf klaagster aan tevreden te zijn.

Op de controleafspraak in mei 2021 kwam klaagster echter woedend binnen omdat zij nog niet tevreden was, door de rand in de prothese. Daarna is tevergeefs het bemiddelingstraject middels de [beroepsvereniging] gestart.

Ter zitting geeft verweerder aan dat hij bij het vervaardigen van de tweede prothese vooral de focus had op het vrij houden van het verhemelte, omdat dit inderdaad een wens was van klaagster. Dat er geen 'rand' mocht zijn, is pas later aan hem duidelijk geworden. Verweerder geeft aan dat deze rand onvermijdelijk is; er is altijd een verbinding van de ene kant van de tanden naar de andere kant. Achteraf is daar wellicht miscommunicatie over geweest; als klaagster geen enkele rand wilde voelen was dit type prothese gewoon niet geschikt. Verweerder was in de veronderstelling dat de prothese die hij vervaardigde verhemeltevrij was en dus conform de eisen van klaagster.

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 zijn 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. Dit betekent dat tandartsen verplicht zijn om de behandeling zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij hoort ook heldere communicatie en verwachtingsmanagement.

De Geschilleninstantie stelt vast dat er sprake is geweest van miscommunicatie tussen klaagster en verweerder. Duidelijk was dat er een 'verhemeltevrije' prothese moest komen, dat erkennen beide partijen. De vervolgvraag is dan wat er onder 'verhemelte' moet worden verstaan, of het randje bij de boventanden waar klaagster aan refereert ook onder het verhemelte valt en of de verwachting is gewekt dat er geen randje zou zijn. Verweerder geeft aan dat zijn focus lag op het vrij houden van het verhemelte, maar dat hem niet duidelijk was dat het randje bij de boventanden daar voor klaagster ook onder viel.

De prothese is ter zitting bekeken en de Geschilleninstantie heeft daaraan geen tandheelkundige gebreken kunnen vaststellen. Het aangegeven randje is daarbij niet onevenredig breed. Voorgaande betreft enkel een beoordeling van de buitenkant; hoe klaagster de prothese ervaart of hoe deze past staat hier uiteraard los van.

Geconstateerd moet worden dat er niet sprake is van een fout in de vervaardiging van de prothese maar dat er bij klaagster verwachtingen waren die verweerder niet heeft kunnen waarmaken. De Geschilleninstantie heeft niet kunnen vaststellen dat verweerder tekort is geschoten in zijn informatievoorziening aan klaagster of stelselmatig verkeerde verwachting heeft gewekt. Niet vast staat dat klaagster een prothese zonder 'randje' is beloofd, voor zover al duidelijk was tussen partijen

wat voor 'randje' klaagster bedoelde en voor zover het überhaupt al mogelijk is een dergelijke prothese zonder het 'randje' te maken. Vast staat enkel dat er een 'verhemeltevrije' prothese moest komen, maar partijen bedoelen daar kennelijk allebei iets anders mee. Niet kan worden vastgesteld dat die verwarring volledig te wijten is aan de communicatie van verweerder.

De Geschilleninstantie constateert voorts dat verweerder veel moeite heeft gestoken in het bereiken van een bevredigende oplossing voor klaagster, zoals het kosteloos vervaardigen van een tweede prothese en het voorstel tot het volledig restitueren van het bedrag van beide prothesen zodat klaagster elders hulp kon zoeken. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder voldoende aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan. De klacht is daarmee ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is, komt de Geschilleninstantie niet toe aan de schadevergoeding. Dat aan klaagster eerder bedragen zijn geboden ter afronding van de discussie doet daar niet aan af. Klaagster heeft er steeds voor gekozen die bedragen niet te accepteren maar de discussie aan de Geschilleninstantie voor te leggen.

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