

UITSPRAAK

SGIM 2022-35

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 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. Klaagster heeft bij email van 04-07-2022 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 20-07-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20-07-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 november 2022.
5. De hoorzitting heeft op 11 november 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Door ziekte heeft klaagster niet kunnen verschijnen; zij heeft haar echtgenoot de heer E gemachtigd ter zitting haar standpunt toe te lichten. Namens verweerder is niemand verschenen. De heer F, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie en de heer G, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder een losgeraakte facing heeft vastgezet met permanent cement waardoor klaagster een geheel nieuwe facing heeft moeten laten maken.

Klaagster heeft zich op zondag 31 oktober 2021 in de praktijk van verweerder (spoeddienst) gemeld omdat een facing op haar voortand (element 21) was losgeraakt. Klaagster was bang dat de tand zou breken en wilde de facing graag voor een bezoek aan haar eigen tandarts tijdelijk laten vastzetten. Tandarts M. heeft klaagster behandeld en een röntgenfoto gemaakt. Nadat verweerder constateerde dat er niets beschadigd was heeft hij klaagster gezegd dat hij tijdelijk cement zou aanbrengen en haar geadviseerd zo snel mogelijk naar haar eigen tandarts te gaan. De volgende dag, op maandag 1 november 2021, heeft klaagster onmiddellijk haar eigen tandarts bezocht. Hij constateerde tot zijn

verbazing dat verweerder permanent cement had gebruikt. Op het “verslagformulier” dat klaagster van verweerder heeft ontvangen was vermeld: “ *element 21 de facing is met RelyX teruggeplaatst en de patiënt wordt erop gewezen dat ze voor de juiste cementatie van facing moet verwijzen naar de tandarts die deze facing heeft geplaatst*”. De tandarts van klaagster vertelde haar dat RelyX een permanent cement is. Klaagster was geschokt; dit was niet wat met verweerder was afgesproken. De facing moest vervolgens voorzichtig worden verwijderd net als het cement en er moest een nieuwe facing worden vervaardigd. De hele tijdrovende, pijnlijke en kostbare procedure moest opnieuw worden uitgevoerd. Klaagster is musicus en voor haar zijn haar mond en tanden erg belangrijk. Door toedoen van verweerder heeft zij drie weken lang ellende doorgemaakt. Klaagster heeft getracht contact op te nemen met verweerder maar er werd niet gereageerd. In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerder een poging tot bemiddeling belemmerd en de communicatie vertraagd. De klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] heeft klaagster geadviseerd haar zaak aan de Geschilleninstantie voor te leggen. Klaagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de extra kosten die zij heeft moeten maken.

Klaagster verlangt een bedrag van € 935,42 aan schadevergoeding van verweerder. Dit bedrag bestaat uit de kosten voor het vervaardigen van de nieuwe facing van € 843,60 en de rekening van verweerder van € 91,82.

Het verweer

Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.

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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster 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.

Klaagster heeft zich op 31 oktober 2021 in de praktijk van verweerder gemeld vanwege een losgeraakte facing. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder de facing met permanent cement "RelyX" heeft vastgezet. Dit is in het verslag van verweerder ook zo opgenomen. Als spoeddienst had verweerder moeten volstaan met het tijdelijk bevestigen van de facing zodat klaagster de dag erna de facing opnieuw met het juiste cement kon laten vastzetten door haar eigen tandarts.

Door de handelwijze van verweerder werd klaagster genoodzaakt extra behandelingen te ondergaan en extra kosten te maken: het permanente cement moest worden verwijderd en de facing diende door de tandarts van klaagster opnieuw te worden vervaardigd. Klaagster heeft hierdoor veel last en ongerief ondervonden. Verweerder heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook gegrond.

Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend, en is, hoewel op juiste wijze opgeroepen, niet voor de hoorzitting verschenen en heeft de vordering van klaagster niet betwist of weersproken. Klaagster heeft een schadevergoeding van € 935,42 van verweerder gevorderd welk bedrag zij middels het overleggen van facturen en een begroting heeft onderbouwd en toegelicht. De Geschilleninstantie acht dat bedrag alleszins redelijk zodat zij dat bedrag als schadevergoeding zal toewijzen.

Nu klaagster in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- eveneens aan haar dient te worden vergoed. In totaal dient verweerder hiermee een bedrag van € 1.010,42 aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 1.010,42 aan klaagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 november 2022

Met verzenddatum, 22 december 2022