

UITSPRAAK

SGIM 2022-40

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, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder A, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 18-08-2022 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 18-08-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 04-10-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 28-11-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 02-12-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 januari 2023.
5. De hoorzitting heeft op 13 januari 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klager was daar aanwezig. Verweerder was aanwezig met zijn raadvrouw mw. C.

De klacht

De klacht is in de kern samengevat dat de uitgebreide restauratiebehandeling die klager bij verweerder heeft ondergaan niet zorgvuldig is uitgevoerd en dat de communicatie hierover ook gebrekkig is geweest. Klager vordert geen specifieke schadevergoeding, maar wenst een oplossing voor zijn probleem.

Klager is bij verweerder gekomen voor een gebitsrestauratie naar aanleiding van een ongeval. Hij is de behandeling in goed vertrouwen begonnen. Klager heeft bij de eerste intake gevraagd om duidelijkheid over wat er precies gaat gebeuren, welke kronen en bruggen er worden geplaatst en wat het materiaal zal zijn. Verweerder verschafte hem daarin te weinig duidelijkheid. Veel informatie werd telefonisch, per mail of mondeling gedaan, in plaats van in één overzichtelijk plan. Dat was voor klager veel te chaotisch. Klager ervaarde te weinig overzicht over wat er precies ging gebeuren. Het behandelplan werd vaak bijgesteld zonder overleg.

In zijn klaagschrift uit klager diverse klachten over meerdere onderdelen van de behandeling. Deze klachten bestaan in elk geval de volgende elementen:

- Er is een brug rechtsboven komen te vervallen zonder nader overleg, waardoor hij nu rechts in zijn gebit een gat heeft. Verweerder kwam pas achteraf met een voorstel hoe dit te herstellen; wat weer een vijf-maanden traject was met een behoorlijk kostenplaatje.
- Er is boven eveneens een kies getrokken zonder overleg. Daar is later een partiële kroon opgekomen terwijl de wortel al bloot lag, waar klager veel pijnklachten van heeft gehad. Ter oplossing werd een wortelkanaalbehandeling geboden van € 750,--, volgens klager een te hoog bedrag.
- Tijdens het plaatsen van de implantaten werden bijna twee implantaten niet geplaatst. Na twee geplaatst te hebben, wilde verweerder de behandeling bijna afronden, totdat klager aangaf dat er nog twee extra gedaan moesten worden.
- Klager heeft in 2021 aangegeven via de mail dat hij eerst zijn huidige tanden witter wilde maken na verwijderen van de beugel. Dit is door verweerder vergeten. Klager moest op de eerste afspraak bij verweerder na het verwijderen van de beugel aangeven dat deze eerst gebleekt moesten worden. Verweerder zou toen ook de bruggen bestellen, terwijl er niet eens overleg was geweest over de kleur. Er was veel onduidelijke communicatie over de kleur en uiteindelijk was klager daar niet tevreden mee. Er is kleurverschil in de kronen en bruggen ten opzichte van de huidige tanden en kiezen.
- In juni 2022 is geconstateerd dat er linksboven twee kronen op implantaten los zitten en dat de brugpijler rechtsonder te hoog zit waardoor klager last heeft met kauwen. De oplossing die verweerder bood was niet toereikend.
- Tussen de huidige kies linksboven aan de aangrenzende implantaatkronen blijven etensresten zitten, dat was al zo vanaf dag één na het plaatsen van de kroon. De ruimte tussen die kiezen is te groot, dat is ook in een second opinion geconstateerd. Klager heeft wel meer plaatsen in zijn gebit waar resten blijven zitten.
- Het hele traject is veel te snel gegaan, dat heeft verweerder ook toegegeven.

Klager constateert dat als er vanaf het begin meer en duidelijkere communicatie was geweest, al deze problemen er niet waren geweest. Klager zit nu na al deze behandelingen nog steeds met veel problemen. Hij is zeer ontevreden over het eindresultaat. Naar aanleiding van alle problemen heeft klager de helft van het te betalen bedrag ingehouden. Hij wil dit doen tot alles naar tevredenheid is opgelost.

Het verweer

Verweerder meent zorgvuldig te hebben gehandeld en steeds duidelijk te hebben gecommuniceerd.

Klager kwam bij verweerder voor een renovatie. Het gebit was toen in zeer slechte conditie. Verweerder is daarmee aan de slag gegaan. In dat eerste gesprek zijn verschillende mogelijkheden besproken, gevolgd door een behandelplan en een begroting van de kosten in 2020. Klager is daarmee akkoord gegaan.

Verweerder geeft aan dat het inherent is aan een ingrijpend restauratietraject dat er soms zaken door de tijd wijzigen. Het behandelplan is vooraf niet volledig zeker, met name omdat het gebit van klager in zeer slechte conditie was. Klager had een klasse-3 beet, de behandeling om die te wijzigen was afhankelijk van meerdere elementen. Daarnaast was het niet zeker of alle tanden en kiezen nog goed genoeg waren voor kronen. Dat gedurende het traject onderdelen wegvallen of behandelingen alsnog noodzakelijk blijken te zijn, kan niet aan verweerder worden toegerekend. Deze waren vooraf niet te voorzien. Verweerder meent klager steeds zo goed mogelijk op de hoogte te hebben gehouden van het behandelplan en eventuele aanpassingen hierop.

Gedurende het traject is er wel degelijk veel gecommuniceerd. Al die communicatie is te vinden in het dossier. Na het behandelplan in 2020 is er in februari 2021 een gespecificeerde kostenbegroting gestuurd. In juli 2021 is er eveneens een overzicht van de nog te verwachten kosten toegezonden en is de verwachte behandeling toegelicht. Ook in januari 2022 is nog eens uitgebreid op mailwisseling ingegaan op alle vragen van klager.

Verweerder geeft aan dat klager vaak verward overkwam en zijn kortetermijnegeheugen slecht leek. Klager onthield vaak niet wat er was gezegd. Door verweerder is daarom aan klager het voorstel gedaan om iemand mee te nemen naar de behandeling. Daar is ook notitie van gemaakt in het dossier. Klager deed dit echter niet.

Hoewel de duur van de behandeling steeds werd besproken, bleef klager hier maar op terugkomen. Hij vroeg diverse malen of de behandeling niet sneller kon. Verweerder ervaarde daarvoor veel druk.

Vanwege de ontevredenheid van klager is er een second opinion aangevraagd door klager. Er is contact geweest tussen de tandarts die de second opinion uitvoerde en verweerder. Op basis daarvan zijn zeer concrete voorstellen gedaan om de problemen weg te nemen. Klager ging echter nauwelijks op deze voorstellen in. Verweerder geeft aan dat het voor hem onduidelijk is wat klager nu precies wil. De behandeling ligt inmiddels stil omdat klager zijn afspraken heeft afgezegd en sinds januari 2022 niet meer in de praktijk is geweest voor behandeling. Ook heeft klager ca. € 7.500,-- aan facturen niet voldaan.

Op de specifieke klachtonderdelen is het verweer als volgt:

- Dat de informatievoorziening via verschillende kanalen ging klopt, maar dat komt ook omdat verweerder steeds verschillende manieren van communicatie gebruikte (mail, WhatsApp, telefoon en mondeling tijdens de behandelingen). Verweerder paste zich daarop aan. Verweerder meent daarnaast steeds uitvoerig te zijn geweest in de uitleg.
- Klager geeft aan dat de brug is komen te vervallen en de kies is getrokken zonder dat met klager te overleggen. Verweerder stelt dat hier meerdere zorginhoudelijke redenen voor waren, en dat zowel het vervallen van de brug als het naar voren halen van de kies met klager is besproken.
- Ten aanzien van de ruimte tussen de kiezen rechtsboven is voorgesteld een implantaat met sinuslift en kroon te plaatsen voor € 2.400,--. Ten aanzien van de pijnklachten van de 16 is voorgesteld een wortelkanaalbehandeling uit te voeren voor € 750,--. Deze prijs is gebaseerd op de tarieven van de NZa. In combinatie met de overige voorgestelde behandelingen, zou het traject volgens verweerder vijf maanden duren. Deze handelingen komen niet voort uit een tekortkoming van verweerder maar door complicaties die in een dergelijk intensief traject kunnen optreden.
- Wat betreft het plaatsen van twee in plaats van vier implantaten; Het was bij de verweerder bekend dat klager last van zijn rug had. De vraag rees of klager de duur van de behandeling aan zou kunnen. Daarom is initieel besloten om twee implantaten per keer te plaatsen. Dit is met klager besproken. Klager bleek echter ten tijde van de behandelafpraak in de veronderstelling dat er vier implantaten geplaatst zouden worden. Klager bracht dit ter sprake en gaf aan dat het zijn voorkeur had om alle vier implantaten te laten plaatsen. Daarop heeft verweerder uiteindelijk alle vier implantaten geplaatst.
- Ten aanzien van het bleken van de tanden geldt dat er kosteloos een bleeksetje aan klager is verstuurd. In december heeft verweerder geïnformeerd naar het proces en voorgesteld de kleur te controleren. Verweerder heeft vervolgens voorgesteld te wachten tot 7 december en de kleur eventueel tussen 7 en 14 december aan te passen als dit nodig blijkt te zijn. Mocht de kleur niet goed zijn dan zouden de kronen worden geretourneerd om de kleur te veranderen. Op 5 januari

2021 zijn de kronen gepast en heeft verweerder de kleur gezien en gecontroleerd. Na akkoord zijn deze geplaatst. De kleur van de tanden is dus met klager besproken voorafgaand aan het plaatsen van de kronen. Naderhand is over de kleur een discussie ontstaan. Het kleurverschil valt binnen de marge. Wegens de discussie is uit coultance aangeboden de ondertanden kosteloos te bleken.

- Klager stelt daarnaast dat er niet met spoed een afspraak is gemaakt vanwege het loszitten van de kronen linksboven. Verweerder geeft daarover aan dat er lichte beweging zat maar dat direct ingrijpen niet noodzakelijk was. Gezien de verstoorde behandelrelatie is de behandeling inmiddels gestaakt, behoudens pijnklachten.
- Klager geeft aan dat er ruimte tussen twee kiezen zit waardoor er etensresten blijven zitten. Volgens verweerder is dat te wijten aan klager. De behandeling is namelijk niet afgemaakt. In februari 2022 was er een afspraak gepland waarbij retentieapparatuur zou worden geplaatst, maar die heeft klager afgezegd. De retentieapparatuur is niet geplaatst. Daardoor kan er ruimte zijn ontstaan door verplaatsen van de tanden.

Verweerder is van mening dat behandeling naar behoren is uitgevoerd. Dat blijkt volgens hem ook uit beide second opinion waar wordt gesproken van een nette en acceptabele uitvoering. Er komen geen noemenswaardige problemen naar voren volgens die second opinion. Het is voor verweerder niet duidelijk wat klager nu wil, hij weigert de facturen te betalen maar gaat ook niet in op de aangedragen oplossingen.

De klachten zijn wat verweerder betreft dus onterecht.

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 het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie dient te beoordelen of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie constateert dat de klacht van klager uiteenvalt in twee hoofdonderdelen. Het eerste onderdeel betreft de communicatie. Klager ervaarde dat verweerder vaak van het behandelplan afweek zonder duidelijke communicatie, waardoor hij niet wist waar hij aan toe was. Het tweede onderdeel is de uitvoering van de behandeling zelf; deze zou niet goed zijn uitgevoerd en klager is ontevreden met het resultaat.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel het volgende. De Geschilleninstantie stelt vast dat het behandelplan bij aanvang deugdelijk en uitgebreid is besproken en ook akkoord is bevonden door klager. Omdat het om een zeer intensief en uitgebreid traject ging, kan het zijn dat het behandelplan gaandeweg wijzigt. Tot zover stelt de Geschilleninstantie geen tekortkoming vast.

De Geschilleninstantie constateert dat de wijzigingen door de jaren heen van een dergelijk intensief behandelplan op een voldoende overzichtelijke wijze aan klager kenbaar zijn gemaakt. Zo is er in februari 2021 een specifieke kostenbegroting gestuurd en is er in juli 2021 ook een overzicht gezonden met de te verwachten kosten in relatie tot de verwachte behandeling. Daarnaast is er in januari 2022 opnieuw (uitgebreid) ingegaan op alle vragen van klager in diverse mailwisselingen. Dit nog los van alle contactmomenten in de behandeling. De Geschillencommissie acht deze wijze van communicatie zowel inhoudelijk als in frequentie te billijken. Hierbij betreft de Geschilleninstantie dat aan klager ook is voorgesteld vanwege zijn mogelijke problemen met het kortetermijngeheugen of het verwerken van de informatie een vertrouwenspersoon mee te nemen. Dat advies heeft klager in de wind geslagen.

Het is niet gebleken dat de tandarts hier meer had moeten doen in uitleg en informatievoorziening. Dit klachtonderdeel acht de Geschilleninstantie derhalve ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel gaat over de inhoud van de behandeling. De Geschilleninstantie kan op basis van het medisch dossier en de second opinions geen tekortkomingen wat betreft de uitvoering van de behandeling vaststellen. Daarbij weegt de Geschilleninstantie mee dat het om een omvangrijke restauratie ging waarbij het belangrijk is dat het gehele traject wordt afgemaakt. Vast staat dat het traject voortijdig is afgebroken door klager. Een deel van de geplande ingrepen heeft geen doorgang gevonden en er is sinds begin 2022 niets meer door verweerder gedaan. Duidelijk is dat klager ook na het uiten van de klachten niet is ingegaan op de zeer concrete voorstellen van verweerder om de problemen te verhelpen. Daarbij komt dat klager een groot bedrag aan nota's voor ruim de helft van de ingrepen onbetaald heeft gelaten (€ 7.500,-). Op grond daarvan is te billijken dat verweerder de behandeling heeft gestaakt; klager weigerde te betalen maar ging ook niet in op de behandelvoorstellen. Dat heeft geleid tot een impasse. Om de behandeling goed te laten eindigen is de medewerking van klager noodzakelijk.

Dat het resultaat op dit moment niet voldoende is en dat klager nog klachten ervaart, kan niet aan verweerder worden tegengeworpen. Er is aan verweerder immers niet de kans geboden het traject af te maken en ook niet om eventuele problemen te verhelpen. De Geschilleninstantie acht de klachten ten aanzien van de inhoud van de behandeling derhalve ongegrond.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:
- verklaart de klacht ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 13 januari 2023
Met verzenddatum, 14 februari 2023