

## UITSPRAAK

SGIM 2022-49

### Van

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017 van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (hierna te noemen het 'Reglement').

### Inzake

de geschilprocedure van de heer A, wonende te B (hierna te noemen 'klager'), tegen de heer C, tandprotheticus te D (hierna te noemen 'verweerder'). Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 19-09-2022 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 28-10-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16-12-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 02-12-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 08-01-2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 10-02-2023.
5. De hoorzitting heeft op 10-02-2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klager en verweerder zijn beiden ter zitting verschenen om hun standpunt mondeling toe te lichten.

### De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij bij het vervaardigen van de gebitsprothese begin 2022 en tijdens de daaropvolgende controles niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandprotheticus. Op basis van wat partijen in de stukken en ter zitting naar voren hebben gebracht, neemt de commissie het navolgende beloop als uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht.

In (of rond) april 2020 heeft een kaakchirurg de nog aanwezige elementen in de bovenkaak van klager geëxtraheerd. Vervolgens is een tijdelijke prothese (immediaatprothese) aangemeten door een tandprotheticus (niet zijnde verweerder). Het was klager niet duidelijk dat deze prothese slechts bedoeld was voor tijdelijk gebruik. Hij was ontevreden over deze prothese en wendde zich tot verweerder voor het aanmeten van een nieuwe prothese.

Op 23 februari 2021 vond het eerste contact plaats met verweerder. Klager uitte zijn onvrede over de (tijdelijke) prothese en gaf aan dat deze te los zat en scheef stond. Verweerder heeft een nieuwe prothese vervaardigd en deze op 9 april 2021 geplaatst. Kort nadien uitte klager ook zijn onvrede

over de nieuwe prothese, hij was van oordeel dat ook die te los zat. Verweerder besloot om klager door te verwijzen naar een implantoloog. Eind 2021 zijn er vier implantaten geplaatst en vervolgens vervaardigde verweerder het klikgebit. Het klikgebit werd op 11 februari 2022 op de implantaten geplaatst.

Nadat het klikgebit was aangemeten kwam klager meermaals bij verweerder terug. In maart 2022 had hij last van een drukplek, die werd verwijderd. In mei 2022 ervaarde klager lucht onder het klikgebit, waarvoor tweemaal rebasing plaatsvond. Ook werd in mei 2022 een tweede maal een drukplek verwijderd. Nadien werd een afspraak gemaakt omdat er klemmetjes los zouden zitten, maar die afspraak werd door klager afgezegd vanwege ziekte. Mede door de vakantie van

verweerder duurde het tot 13 juli 2022 tot klager bij verweerder terecht kon. Er bleken toen twee klemmetjes los te zitten en twee klemmetjes te zijn gebroken, die door verweerder zijn vervangen.

Op 18 juli 2022 uitte klager zijn onvrede over het klikgebit en de handelswijze van verweerder. Verweerder benoemde daarop dat het klager vrijstond om een second opinion te vragen bij een andere tandprotheticus. Op 28 juli 2022 ontving verweerder het rapport van de second opinion, waaruit hij begreep dat zijn collega van oordeel was dat het klikgebit niet slecht was maar dat er wel verbetering mogelijk was door middel van metaalversteving en sterkere (titanium) klemmetjes.

In augustus 2022 gaf klager aan dat hij niet meer door verweerder behandeld wilde worden vanwege een gebrek aan vertrouwen. Er werd een afspraak gemaakt voor 22 augustus 2022 bij een collega van verweerder, die het klikgebit repareerde en verstevigde. Later die dag nam klager telefonisch contact met de praktijk op, waarbij hij aangaf nog steeds ontevreden te zijn en de volgende dag langs te komen. Namens verweerder werd aangegeven dat klager een controleafspraak had op 26 augustus 2022 en dat het niet mogelijk was om hem eerder te zien.

Op 23 augustus 2022 kwam klager zonder afspraak naar de praktijk van verweerder en eiste hij geholpen te worden. Verweerder onderbrak de behandeling van een andere patiënt om aan klager toe te lichten dat hij die dag geen tijd had en dat klager op 26 augustus 2022 gezien zou worden. Klager nam daar geen genoegen mee en gaf aan niet te vertrekken voordat hij geholpen zou worden. Verweerder stond in de deuropening van de praktijk en klager probeerde langs hem heen binnen te treden. Hierop duwde verweerder klager uit de deuropening weg en sloot hij de deur. Dezelfde dag heeft verweerder per brief de behandelovereenkomst met klager beëindigd.

De klacht van klager richt zich op het handelen van verweerder bij de vervaardiging van het klikgebit in februari 2022 en het zestal controles nadien. Klager stelt dat verweerder een slecht klikgebit heeft gemaakt dat los en scheef zit en dat verweerder zijn beloften niet nakomt om het klikgebit te verbeteren. Klager heeft hierdoor veel ongemak ervaren en pijn geleden. Klager vordert een schadevergoeding ter hoogte van de gemaakte kosten en verwijst in dat kader naar de facturen die hij heeft verstrekt.

### **Het verweer**

Verweerder voert in zijn verweerschrift en ter zitting het verweer dat zijn handelswijze zorgvuldig is geweest. Verweerder heeft - juist omdat het hem was gebleken dat klager er last van had dat de eerdere prothese snel los ging zitten - gekozen voor een klikgebit met STEG omdat het zijn ervaring was dat patiënten dit vaak als een stevige prothese ervaren.

Achteraf is het verweerder gebleken dat klager met het klikgebit een grotere bijtkracht kon uitoefenen dan verwacht, waardoor het vervaardigde klikgebit onvoldoende stevig bleek.

Het klikgebit zou kunnen worden bijgewerkt door een metaalversteving en door het gebruik van titanium klemmetjes. Verweerder gebruikt deze materialen normaliter niet, omdat het in de meeste gevallen niet nodig is en het tot hogere kosten leidt. Een indicatie voor het direct vervaardigen van metaalversteving in een nieuw aan te meten klikgebit kan zijn dat een eerdere prothese meermaals was gebroken, maar daar was in dit geval geen sprake van. Verweerder is dus van oordeel dat er initieel geen aanleiding bestond voor specifieke versteving en dat hij bij de opvolgende consulten in de loop van 2022 steeds op de juiste wijze heeft gehandeld.

## **De beoordeling**

### Bevoegdheid Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van KNMT, NVM of ONT zijn ook aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen daarom onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van [de beroepsvereniging]. Dit betekent dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klacht.

### Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie stelt vast dat geen sprake is van een van de in artikel 9 genoemde gronden voor niet-ontvankelijkheid van klager en verklaart klager daarom ontvankelijk.

### Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandprotheticus jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandprotheticus jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandprotheticus. Bij de beantwoording van de vraag of een tandprotheticus heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken zoals deze aan de tandprotheticus ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de volgende feiten en omstandigheden van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandprotheticus.

Op het moment dat het klikgebit door verweerder werd vervaardigd, was voor hem niet voorzienbaar dat er dermate grote krachten op de prothese zouden worden uitgeoefend dat op voorhand diende te worden gekozen voor extra versteving in de vorm van een metalen structuur of titanium klemmetjes. Verweerder is dus niet buiten de grenzen van de redelijke beroepsuitoefening getreden door het klikgebit te vervaardigen op de wijze zoals hij heeft gedaan.

Dat het beloop vervolgens is gecompliceerd door drukplekken, een gevoel van lucht onder de prothese en uiteindelijk het breken van klemmetjes, valt verweerder ook niet aan te rekenen. Uiteraard is het optreden hiervan - voor beide partijen - ongewenst, maar deze complicaties waren op voorhand niet voorzienbaar. Verweerder heeft zich op het moment dat de complicaties optraden steeds binnen een redelijke termijn en op een passende wijze ingespannen om de prothese aan te passen zodat de klachten werden verholpen. Daarmee is verweerder ook op dit punt binnen de grenzen van de redelijke beroepsuitoefening gebleven.

De Geschilleninstantie verklaart op grond van het bovenstaande de klacht ongegrond. Nu de klacht ongegrond is verklaard komt de Geschilleninstantie niet toe aan de beoordeling van het verzoek tot schadevergoeding. Dat verzoek wordt dus afgewezen.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie:

- verklaart de klacht ongegrond;
- en wijst het verzoek tot schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie,

Bunnik, 10 februari 2023

Met verzenddatum, 17 februari 2023