

## UITSpraak

SGIM 2022-53

### 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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts 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 26-10-2022 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 31-10-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20-12-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13-12-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 maart 2023.
5. De hoorzitting heeft op 10 maart 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Zij werd daarbij vergezeld door haar zoon, E. Verweerder is verschenen vergezeld door zijn praktijkgenoot F.
6. De zoon van klaagster heeft eveneens een klacht tegen verweerder geformuleerd die hij gelijktijdig wilde laten behandelen. De voorzitter heeft klaagster en haar zoon voorgehouden dat tijdens de hoorzitting slechts de klacht van klaagster óf de klacht van de zoon behandeld kon worden. De zoon heeft te kennen gegeven dat de klacht van klaagster voorrang verdiende en dat hij zijn klacht eventueel in een afzonderlijke procedure aan de Geschilleninstantie zal voorleggen.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder een deugdelijk frame zodanig heeft aangepast dat het niet meer passend is waardoor klaagster veel pijn heeft geleden en kosten voor het herstel zal moeten maken.

Klaagster was tot haar volle tevredenheid patiënt bij een tandarts in A. Vanwege haar leeftijd en de kortere reisafstand heeft zij gekozen voor de tandartspraktijk van verweerder in Kootwijkerbroek.

De eerste afspraak met verweerder maakte klaagster vanwege een afgebroken haakje aan het frame in haar linker onderkaak. Tot dat moment zat het frame perfect maar volgens verweerder kon het worden weggegooid hoewel het slechts drie jaar oud was.

Ook het bovenframe zat perfect. Klaagster heeft het echter in de wasbak laten vallen en toen brak er een hoekje af. Volgens verweerder diende er, naast fabricage van een nieuw hoekje, een soort ophoging in gemaakt te worden. Vervolgens paste het frame niet meer. Klaagster heeft hierdoor ruim twee weken zonder onder- en bovenframe gelopen. Toen klaagster weer in de praktijk kwam om de aangepaste frames te passen, paste het bovenframe helemaal niet meer; het lag los in de mond. Met aanpassingen werd het frame zo strak aangedraaid dat het zo pijnlijk was dat klaagster er onmogelijk mee kon eten. Het frame zat scheef en er was ruimte over. Vervolgens heeft verweerder stukjes van de achterkant van het frame verwijderd.

Het frame dat verweerder voor de onderkaak heeft gemaakt is nooit zo goed geworden als het oude frame was; het past niet meer waardoor klaagster er niet goed mee kan kauwen. De openingen tussen de tanden worden steeds groter en de tanden gaan steeds meer naar voren staan. Daarbij is een groot stuk van het element afgebroken waar het onderframe aan vast zat waardoor het frame geen houvast meer heeft. Klaagster heeft vele bezoeken gebracht aan verweerder, andere tandartsen in zijn praktijk en de tandtechniker. Het resultaat is een onderframe dat nu helemaal niet meer kan worden ingedaan.

Klaagster en haar zoon hebben verweerder meerdere malen van de klachten op de hoogte gebracht. Verweerder draaide dan hier en daar wat aan maar daar hield het voor hem mee op. Klaagster kreeg steeds te horen dat zij het maar even aan moest kijken. Ook heeft verweerder meerdere keren herhaald dat als het niet klikte tussen klaagster en verweerder, zij maar beter weg kon gaan. Klaagster is verbijsterd over deze houding van verweerder; in plaats van de problemen op te lossen vindt hij het gemakkelijker dat een patiënt weggaat. Klaagster heeft € 1.064,- aan verweerder betaald maar dat is weggegooid geld gebleken.

In de klachtenprocedure bij de [beroepsorganisatie] heeft verweerder het voorstel gedaan om een nota van € 830,07 te crediteren. Klaagster heeft dit voorstel niet geaccepteerd omdat dit bedrag onvoldoende is om de kosten van het herstel van haar gebit te betalen. Klaagster verlangt een erkenning van haar klachten en een schadevergoeding van verweerder. Klaagster vindt het moeilijk om een bedrag aan schadevergoeding te noemen omdat zij nog niet precies weet voor welke kosten zij zal komen te staan.

## **Het verweer**

Verweerder betreurt de gang van zaken met klaagster. In de 19 jaar dat hij tandarts is, heeft verweerder nog niet eerder te maken gehad met de klachtencommissie van de [beroepsorganisatie] of de Geschilleninstantie. Uiteraard is er wel eens een probleem met een patiënt geweest maar het is verweerder altijd gelukt om dat in goed onderling overleg op te lossen. Ook met klaagster heeft verweerder daartoe voorstellen en pogingen gedaan.

Verweerder wil nog steeds graag meewerken aan een oplossing voor klaagster. Door klaagster is echter geen duidelijkheid gegeven over de door haar gewenste oplossing. Het voorstel om de gemaakte tandheelkundige kosten te crediteren heeft klaagster in de [beroepsorganisatie] - procedure niet geaccepteerd.

Bij de behandeling van klaagster zijn meerdere behandelaars binnen de praktijk betrokken geweest. Daarom kan verweerder niet iedere stap in de behandeling in detail commentariëren. Verweerder erkent dat er in het geval van klaagster onduidelijkheid is geweest over de regie van de behandeling waardoor die behandeling stroef is verlopen. Verweerder heeft daarvoor zijn welgemeende excuses aangeboden.

Verweerder is nog steeds bereid de voor klaagster gemaakte tandheelkundige kosten van € 830,07 terug te betalen.

## **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*

Klaagster is in maart 2022 patiënt geworden in de praktijk van verweerder. Een reparatie aan een door de voormalige tandarts van klaagster vervaardigd frame voor de onderkaak was de aanleiding voor de eerste afspraak van klaagster bij verweerder. Vervolgens heeft verweerder meerdere behandelingen aan het frame in de onderkaak en tevens aan het frame in de bovenkaak van klaagster uitgevoerd.

Klaagster is niet tevreden over die behandelingen en verweerder heeft erkend dat de regie over de behandelingen niet goed is verlopen. Verweerder heeft hiervoor zijn verantwoordelijkheid genomen, zijn excuses aangeboden en getracht tot een oplossing voor klaagster te komen. Verweerder heeft klaagster aangeboden de in rekening gebrachte kosten van € 830,07 te crediteren welk voorstel klaagster niet heeft geaccepteerd. Ter zitting heeft verweerder het bedrag verhoogd naar € 900,--. Klaagster heeft naar voren gebracht dat het aangeboden bedrag onvoldoende is om door een andere tandarts herstelwerkzaamheden te laten verrichten. Klaagster heeft echter niet toegelicht of aangetoond wat die kosten naar verwachting zijn.

Op grond van het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat de klacht van klaagster gegrond is. Verweerder heeft erkend dat hij klaagster niet de tandheelkundige zorg heeft kunnen bieden die zij had mogen verwachten. Als gevolg hiervan zal klaagster herstelwerkzaamheden moeten laten verrichten waarvoor een vergoeding van verweerder gepast is.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het door verweerder daartoe aangeboden bedrag van € 900,- alleszins redelijk is zodat zij dat bedrag als schadevergoeding zal opleggen.

Omdat de klacht van klagster gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan haar dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 975,- aan klagster verschuldigd.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 975,- aan klagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 maart 2023

Met verzenddatum, 20 april 2023