

UITSPRAAK

SGIM 2022-57

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 tandprotheticus de heer B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 20-12-2022 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 21-12-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-12-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16-02-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 april 2023.
5. De hoorzitting heeft op 14 april 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Ter zitting verscheen klaagster samen met een vriendin, mevrouw C. Verweerder verscheen met zijn assistente, mevrouw D.

De klacht

Klaagster heeft zich in oktober 2021 tot verweerder gewend voor het vervaardigen van een nieuwe gebitsprothese. Verweerder stelde vast dat de vorige prothese versleten was en besloot om een nieuwe te vervaardigen. In november 2021 werd een eerste prothese aangemeten en in april 2022 werd de definitieve prothese geplaatst. Nadien kwam klaagster enkele malen bij verweerder terug voor aanpassingen. Klaagster bleef ontevreden over de pasvorm en besloot om een second opinion te vragen. Per brief van 16 juni 2022 oordeelde de tandarts die de second opinion verrichte dat de definitieve prothese veel groter was, dat de occlusie niet correct was, dat de beet te hoog was en dat de prothese te 'pink' was. Deze tandarts adviseerde om de prothese te vernieuwen met een verlaagde beet.

In september 2022 vond een vervolgspraak bij verweerder plaats naar aanleiding van de uitkomsten van de second opinion. Verweerder besloot de beethoogte te verlagen en de elementen te vernieuwen. Klaagster bleef ontevreden over de pasvorm van de prothese en er vonden diverse vervolgspraken plaats. Bij de laatste afspraak, op 17 november 2022, was verweerder niet aanwezig.

De klacht van klagster is samengevat dat zij ontevreden is over de door verweerder vervaardigde prothese. In eerste instantie was de prothese veel te groot en te 'pink', waardoor ze diverse malen terug heeft moeten komen voor aanpassing van de prothese. Na de second opinion werd de prothese opnieuw aangepast en was deze beter geworden, maar nog steeds te groot. Klagster is ontevreden dat zij vaak terug heeft moeten komen en verwijt verweerder dat hij door privéomstandigheden diverse malen niet aanwezig is geweest bij afspraken. Ze vordert een schadevergoeding ter hoogte van de door haar betaalde eigen bijdrage voor het vervaardigen van de prothese (€ 734,39), de kosten van de second opinion (€ 111,10) en de kosten van het tweemaal verzenden van een aangetekende brief (€ 18,10).

Het verweer

Verweerder erkent dat enkele afspraken niet zijn gelopen zoals het had moeten doordat hij in beslag werd genomen door het verlenen van mantelzorg aan zijn moeder. Daardoor kwam het voor dat hij op sommige momenten alles uit zijn handen liet vallen om zijn moeder te ondersteunen, waarbij hij vergat dat hij een afspraak met klagster had.

Verweerder is van oordeel dat het vervaardigen van de prothese zelf en de gemaakte aanpassingen adequaat zijn geweest. Hij heeft zich in ruime mate ingespannen om de prothese naar wens te maken. Naar aanleiding van de second opinion heeft verweerder de prothese vrijgeslepen, opnieuw opgesteld en opnieuw gepast. Klagster bleef echter, steeds over een ander aspect, klagen.

Verweerder benadrukt dat hij er bewust voor heeft gekozen om geen nieuwe prothese te maken, omdat de pasvorm van de eerste prothese, op de randlengtes na, naar behoren was. De randlengtes leiden dan tot een drukulcus die verweerder corrigeert. Verweerder benoemt dat dit zijn gebruikelijke werkwijze is. Hij is van oordeel dat de prothese adequaat is en is vervaardigd naar de wensen van klagster.

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. Klagster 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. Per brief van 28 november 2022 heeft de klachtenfunctionaris de bemiddeling beëindigd. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat zij begrip heeft voor de lastige situatie van verweerder, die de mantelzorg voor zijn moeder diende te combineren met zijn praktijk. Het blijft echter zijn verantwoordelijkheid om de continuïteit en kwaliteit van zorg te borgen, ook onder dergelijke omstandigheden. Verweerder had de mogelijkheid om zich voor een periode te laten waarnemen of om tijdelijk geen nieuwe patiënten aan te nemen. Het is de Geschilleninstantie niet gebleken dat dergelijke maatregelen zijn getroffen. Door meerdere malen op het laatste moment verstek te laten gaan en geen verbetering te tonen, is verweerder naar het oordeel van de Geschilleninstantie buiten de grenzen van de professionaliteit getreden.

Ten aanzien van de vervaardiging van de prothese zelf wordt als volgt geoordeeld. Vanzelfsprekend kan niet van verweerder worden verwacht dat direct een optimale prothese wordt vervaardigd, het komt in de praktijk zeer regelmatig voor dat er diverse aanpassingen nodig zijn voordat een prothese adequaat is. Dat er diverse afspraken voor aanpassingen hebben plaatsgevonden, kan verweerder dan ook niet worden aangerekend.

Toen in september 2022 echter duidelijk was dat klaagster, ondanks diverse aanpassingen, ontevreden bleef over de pasvorm en ook de tandarts die de second opinion had verricht van oordeel was dat er aanleiding bestond voor het maken van een geheel nieuwe prothese, had verweerder daar naar het oordeel van de Geschilleninstantie gehoor aan dienen te geven en had hij dus een nieuwe prothese moeten vervaardigen. Het was op dat moment onvoldoende om de prothese (opnieuw) aan te passen. Op basis hiervan is de klacht dan ook gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht gegrond is en verweerder naar het oordeel van de Geschilleninstantie had moeten besluiten om vanwege de aanhoudende onvrede en de inadequate pasvorm een geheel nieuwe prothese te vervaardigen, komen de gevorderde schadeposten voor de eigen bijdrage van klaagster (€ 734,39), de kosten van de second opinion (€ 111,10) en de kosten van het tweemaal verzenden van een aangetekende brief (€ 18,10) voor vergoeding in aanmerking. Dit bedraagt is in totaal € 863,59. Daarnaast zal verweerder worden veroordeeld in betaling van het griffierecht van klaagster.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding van € 863,59 toe;
- bepaalt dat verweerder het griffierecht van € 75,00 aan klaagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 14 april 2023

Verzenddatum, 1 mei 2023