

## UITSPRAAK

SGIM 2023-15

### 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, hierna te noemen 'klaagster', tegen tandarts B hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 04-03-2023 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 04-03-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 04-03-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 26 maart 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-05-2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 juni 2023.
5. De hoorzitting heeft op 9 juni 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster werd ter zitting bijgestaan door haar broer. Verweerster verscheen eveneens ter zitting.

### De klacht

Klaagster staat sinds 2010 onder behandeling van verweerster. Vanwege aanhoudende cariësproblematiek en pijnklachten werd in februari 2020 besloten over te gaan tot totaalextractie. Bij een eerdere extractie had klaagster hevige pijnklachten ervaren, reden waarom zij werd doorverwezen naar de kaakchirurg. Verweerster nam op 9 september 2020 afdranken voor de noodprothese en de extracties vonden op 18 september 2020 plaats. Die maandag erop (21 september 2020) wendde klaagster zich tot verweerster. Klaagster had hevige pijn bij diverse drukplekken en de onderprothese bleek door de zwelling niet eenvoudig te verwijderen. Nadien hebben er diverse aanpassingen aan de noodprothese plaatsgevonden, waarbij drukplekken zijn geslepen en er rebasing is verricht. Vanwege de pijnklachten heeft klaagster de noodprothese weinig gedragen.

Op 20 september 2021 heeft verweerster de definitieve prothese aangemeten. Nadien vonden er wederom aanpassingen plaats: er werden drukplekken geslepen, er werden nieuwe elementen op de prothese geplaatst en er werd rebasing verricht. Bij de controle op 29 oktober 2021 was klaagster tevreden over de passing van de prothese.

In december 2021 diende klagster een klacht in. Er was een second opinion verricht bij een tandprotheticus die van oordeel was dat de prothese op een aantal technische aspecten niet voldeed. Inmiddels heeft klagster een nieuwe prothese en daarover is zij tevreden.

Klagster is van oordeel dat de noodprothese en de definitieve prothese niet voldeden aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Zij geeft aan dat het haar hierdoor anderhalf jaar heeft ontbroken aan een passend gebit. Zij verzoekt de Geschilleninstantie een schadevergoeding van € 1.225,40 toe te wijzen, zijnde de kosten die verweerster in rekening heeft gebracht voor het vervaardigen van de boven- en onderprothese. Daarnaast vraagt zij om vergoeding van het griffiegeld (€ 75,00).

### **Het verweer**

Verweerster heeft toegelicht dat zij zich in ruime mate heeft ingespannen om te voldoen aan de wensen van klagster. Ook toen de noodprothese en de definitieve prothese (na rebasing en het slijpen van drukplekken) technisch in orde waren, bleef klagster ontevreden en stelde zij zich zeer kritisch op. Bij het consult van 21 oktober 2021 leidde deze onvrede tot een voor verweerster onaangename situatie waarbij klagster zich agressief en intimiderend opstelde. Toen heeft verweerster aangeboden om nog een laatste maal rebasing te verrichten en de tanden opnieuw te plaatsen. Nadien was klagster tevreden.

### **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Per brief van 3 januari 2023 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 de geneeskundige behandelingsovereenkomst kwalificeert als inspanningsverbintenis en niet als resultaatsverbintenis. Dat betekent in het onderhavige geval dat beoordeeld dient te worden of verweerster zich in voldoende mate heeft ingespannen om voor verweerster een adequate (nood)prothese te vervaardigen. Ter beoordeling ligt dus niet de vraag voor of de (nood)prothese zelf voldeed aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld.

Bij de beoordeling of verweerster zich in voldoende mate heeft ingespannen om een adequate (nood)prothese te vervaardigen, merkt de Geschilleninstantie allereerst op dat het vaak voorkomt dat een prothese niet direct geheel naar wens is. Dat geldt in het bijzonder voor een noodprothese, die wordt gedragen terwijl de kaak in de eerste periode na de totaalextractie nog aan het slinken is. Dit vergt dus de nodige aanpassingen en betekent dat de noodprothese geen ideale passing zal hebben. Klaagster heeft ter zitting ook erkend hierover door verweerster te zijn voorgelicht. Voor de definitieve prothese geldt eveneens dat in de eerste periode vaak aanpassingen aan de prothese nodig zijn. Verweerster heeft dergelijke aanpassingen ook verricht: zij heeft drukplekken geslepen en uiteindelijk na rebasing de prothese opnieuw opgebouwd. Op dat moment was klaagster ook tevreden.

Gelet op alle inspanningen die verweerster zich heeft getroost om voor klaagster een passende (nood)prothese aan te meten is de Geschilleninstantie van oordeel dat zij niet buiten de grenzen van de redelijke beroepsuitoefening is getreden. Dat de tandtechnicus die in het kader van de second opinion is geconsulteerd van oordeel is dat er nog technische verbeteringen aan de prothese mogelijk waren, maakt dat niet anders. Bij het laatste contact tussen klaagster en verweerster was klaagster immers tevreden over de passing van de prothese en nadien heeft zij zich niet meer tot verweerster gewend met een verzoek tot (her)aanpassing. Verweerster heeft zich aldus in voldoende mate ingespannen om een passende prothese aan klaagster af te leveren. De klacht is ongegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht wordt afgewezen, wordt niet toegekomen aan beoordeling van het verzoek tot schadevergoeding.

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 9 juni 2023

Met verzenddatum, 26 juni 2023