

UITSpraak

SGIM 2023-21

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, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 7 maart 2023 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 6 april 2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 27 september 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20 juni 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 juni 2023.
5. De hoorzitting heeft op 4 augustus 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerder heeft voorafgaand aan de hoorzitting laten weten verhinderd te zijn en was niet ter zitting aanwezig.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij vanwege een standsverschil tussen haar voortanden een facing heeft geplaatst, zonder dat hiervoor een (goede) indicatie bestond. Gezien de diepe beet van klaagster is deze facing meermaals afgebroken waarna er door verweerder meermaals een nieuwe facing is geplaatst. Uiteindelijk is de tand door de behandelingen afgestorven, waardoor een wortelkanaalbehandeling nodig was en een kroon geplaatst moest worden. De daarvoor geplaatste titanium stift bleef doorschijnen in de kroon. Tot drie keer toe is door de tandtechnicus een nieuwe kroon geplaatst om het kleurverschil tegen te gaan, maar tot op heden heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid. De huidige tandarts van klaagster heeft aangegeven dat de wortel niet stabiel genoeg meer is voor het plaatsen van weer een nieuwe kroon, waardoor er een (duur) implantaat moet worden geplaatst.

Klaagster meent dat het voor verweerder voorzienbaar had moeten zijn dat de facing zou afbreken gezien haar diepe beet. Door desondanks wel aan de behandeling te beginnen, is er een intacte tand verloren gegaan. De terugkomende behandelingen hebben klaagster veel pijn bezorgd en hebben veel tijd gekost. Ook heeft dit traject veel (extra) kosten met zich gebracht.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 4.000,00 van verweerder. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van materiele en immateriële schade.

Ter zitting heeft klaagster, onder andere naar aanleiding van vragen van de commissie, nog het volgende nader toegelicht.

Klaagster ging naar verweerder met de vraag of er iets te doen was aan het standsverschil tussen haar beide voortanden. Zij wilde dit graag rechter hebben. Met verweerder heeft zij overleg gevoerd, waarbij besproken is dat een beugeltraject voor één voortand duur zou zijn. Verweerder stelde hierop voor om een composiet facing te plaatsen. Klaagster geeft aan dat er daarbij niet gesproken is over mogelijke complicaties of risico's. Klaagster heeft niet overwogen om terug te gaan naar de orthodontist waar zij, jaren geleden, een orthodontiebehandeling heeft ondergaan. Zij wist dat deze orthodontist vanwege ziekte niet meer aan het werk was, en was in de veronderstelling dat verweerder ook orthodontist was. Verweerder gaf aan dat het probleem van het standsverschil ook op te lossen was met een facing in plaats van een dure beugel. Daarvoor heeft klaagster toen gekozen.

De facing ging echter steeds kapot, omdat deze vanwege de diepe beet van klaagster langs haar ondertanden kwam. Op het moment dat de facing weer kapotging, is er door verweerder niet met klaagster gesproken over mogelijke (andere) oplossingen. Ook door klaagster zelf is dit niet ter sprake gebracht. Iedere keer dat de facing kapot ging is er een nieuwe geplaatst, tot het moment dat dit niet meer mogelijk was en er een kroon nodig was. In maart 2018 heeft klaagster een porseleinen kroon gekregen. Daarvoor was er steeds sprake van een facing van composiet.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift van 20 juni 2023, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerder heeft aangegeven dat de hele praktijk zich zeer heeft ingespannen en alle kennis heeft gebruikt om het probleem voor klaagster op te lossen. De frontvulling (facing) op voortand 11 is meermaals vervangen, waarna er in 2018 is gekozen voor een meer permanente oplossing, namelijk een keramische facing. Helaas werd het element a-vitaal en verkleurde het, waarna een wortelkanaalbehandeling heeft plaatsgevonden en een kroon is geplaatst. De kroon was voor de tandtechnicus lastig op kleur te krijgen. Er zijn, omdat klaagster de kroon te donker bleef vinden, kosteloos twee nieuwe kronen gemaakt en geplaatst. Verweerder geeft aan na de laatste controle in 2021 geen contact meer te hebben gehad met klaagster. Verweerder had het op prijs gesteld indien klaagster terug naar de praktijk was gekomen, met haar klacht over (de kosten van) het later benodigde implantaat, zodat er gekeken had kunnen worden naar een oplossing.

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 [beroepsvereniging]. 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 [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beoordeling ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Verweerder heeft, toen klagster bij hem kwam om te spreken over een mogelijke oplossing voor het standsverschil van haar voortanden, voorgesteld om een facing te plaatsen. Niet gebleken is dat er hierbij door verweerder informatie is gegeven over de (on)mogelijkheden van een facing voor dit probleem, en de mogelijke complicaties en risico's die daarmee gepaard gaan. Zeker nu de facing een puur esthetische functie had en verweerder wist dat er bij klagster sprake was van een diepe beet, had dit wel van verweerder verwacht mogen worden.

Hetzelfde geldt voor het vervolg van het traject. De facing is meermaals losgekomen, waarna de facing steeds vervangen is, zonder dat er met klagster gesproken is over andere opties. Toen bleek dat de facing door de beet van klagster afbrak, had naar een andere oplossing gezocht moeten worden. Ook hier is de informatievoorziening onvoldoende geweest.

Wel vindt de Geschilleninstantie het redelijk dat verweerder, toen bleek dat klagster niet tevreden was met de kleur van de kroon, meermaals kosteloos een nieuwe kroon heeft laten vervaardigen.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat de informatievoorziening, zowel voorafgaand als tijdens de hier in het geding zijnde behandeling, onvoldoende is geweest. In die zin heeft verweerder niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klagster in zoverre gegrond.

Ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding van € 4.000,00 oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Het komt de Geschilleninstantie gezien de gegrondverklaring van de klacht redelijk voor dat de rekening van de opvolgend tandarts, aangaande de plaatsing van het implantaat, vergoed wordt.

Deze rekening bedraagt € 3.666,02. Door klaagster is onvoldoende onderbouwd dat haar schade meer bedraagt dan dit bedrag.

Ook zal verweerder, gelet op de gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, worden veroordeeld tot betaling van het griffierecht aan klaagster.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster gegrond voor zover die ziet op de onvoldoende informatieverstrekking voorafgaand en tijdens het hier in het geding zijnde tandheelkundige behandelingstraject;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding gedeeltelijk toe en veroordeelt verweerder om aan klaagster te voldoen een schadevergoeding van € 3.666,02 (zegge: drieduizend zeshonderd-en-zesenzestig euro en twee eurocent);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 augustus 2023

Met verzenddatum, 19 oktober 2023