

UITSPRAAK

SGIM 2023-22

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 tandartspraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt door het indienen van een op 15 mei 2023 ondertekend geschilformulier.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 14 mei 2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 27 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. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Namens verweerster was de heer E (tandarts en praktijkeigenaar) aanwezig, bijgestaan door F.

De klacht

Het geschil betreft het behandeltraject van klaagster vanaf medio oktober 2021, waarbij het gaat om de plaatsing van een kroon, die kort na de plaatsing is losgekomen.

Klaagster verwijt verweerster, zo volgt uit het door haar ingediende schriftelijke geschil en haar mondelinge toelichting ter zitting, dat:

- Zij wisselende adviezen heeft gekregen van de verschillende tandartsen in de praktijk, nadat de in december 2021 geplaatste kroon twee weken later was losgekomen, en op 24 maart 2022 is herplaatst. Zo heeft klaagster te horen gekregen dat er een volledig nieuwe kroon gemaakt moest worden indien de kroon weer zou loskomen, maar gaf een andere tandarts van de praktijk aan dat dezelfde kroon dan weer zou kunnen worden teruggeplaatst. Per e-mail heeft klaagster hier meerdere vragen over gesteld, maar er is nooit duidelijk antwoord gegeven op haar vragen

hierover. Klaagster geeft aan dat een reactie uitbleef of dat er onvoldoende uitleg werd gegeven. Er is wel gewezen naar de garantievooraarden, maar dat waren algemene garantievooraarden die op de website te vinden waren. Klaagster heeft gevraagd naar de specifieke vooraarden voor de bij haar geplaatste kroon, maar ook daar is geen duidelijk antwoord op gegeven.;

- De communicatie en bejegening niet zijn geweest zoals verwacht had mogen worden en noemt in dit kader de verschillende visies die zij van de tandartsen te horen heeft gekregen, alsmede de gebrekkige (e-mail) correspondentie nadien. Ook is er veel onduidelijkheid geweest over de restitutie van de nota voor terugplaatsen van de kroon en is de praktijk een lange periode onwelwillend geweest deze nota te restitueren. Pas na indienen van dit geschil en betrokkenheid van de Geschilleninstantie, is de nota gerestitueerd.

Desgevraagd heeft klaagster ter zitting aangegeven dat haar klacht niet (meer) ziet op de halfjaarlijkse controle van 24 maart 2022 die door de praktijk bij haar in rekening is gebracht, terwijl klaagster van mening is dat die controle niet heeft plaatsgevonden. Na het bemiddelingsgesprek dat heeft plaatsgevonden met de praktijk heeft klaagster dit discussiepunt losgelaten. Ook de kosten cq. de factuur van deze behandeling zijn aldus geen onderwerp meer van (dit) geschil.

Klaagster vordert geen schadevergoeding.

Het verweer

Verweerster voert in haar verweerschrift en ter zitting het verweer dat haar handelswijze zorgvuldig is geweest. Getuige het onderzoek door een deskundige dat is uitgevoerd in opdracht van de KNMT, is bij het plaatsen van de kroon voldaan aan de eisen van het criterium van de redelijk handelend en redelijk bekwame tandarts. In het geval de kroon in de toekomst onverhoopt los raakt, kan klaagster aanspraak maken op garantie conform de geldende garantievooraarden. Verweerster geeft aan dat er op dit moment geen enkele reden is te verwachten dat de kroon weer op korte termijn zal losraken.

Dat er na het loskomen van de kroon verschillende adviezen aan klaagster zijn gegeven, is volgens verweerster niet te voorkomen. Verweerster geeft aan dat wanneer er aan tien tandartsen een mening wordt gevraagd, er tien visies zullen worden gegeven die wel alle tien zullen leiden tot hetzelfde resultaat.

Ten aanzien van de communicatie en bejegening na het opnieuw plaatsen van de kroon en de zorgen en vragen die klaagster daarover per e-mail heeft geuit, heeft verweerster aangegeven dat – gezien het groot aantal vragen in die e-mailberichten – het haar beter leek daarover een persoonlijk gesprek te voeren. Dit gesprek met de betrokken tandarts heeft op 21 april 2022, welke afspraak nog vervroegd is op verzoek van klaagster, plaatsgevonden. De e-mailberichten die klaagster nadien nog heeft gestuurd op 3 mei en 18 mei 2022, zijn telefonisch door de assistente beantwoord, waarbij nog het voorstel is gedaan nog een gesprek te plannen. Klaagster wilde dat echter niet. Nadat klaagster een klacht had ingediend bij de [beroepsvereniging], heeft op 22 september 2022 een gesprek plaatsvonden onder leiding van de Klachtenfunctionaris. Ook in dit gesprek is opnieuw uitleg gegeven over de behandeling en de garantieregeling.

Verweerster is van mening dat de communicatie en bejegening zijn geweest zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwam vakgenoot mag worden verwacht.

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. Klaagster 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.

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

Inhoudelijke beoordeling

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

Door klaagster is onweersproken gesteld dat de tandartsen in de praktijk verschillende visies hadden en met haar gedeeld hebben op het (her)plaatsen dan wel opnieuw vervaardigen van de kroon, wanneer de kroon (weer) los zou komen. De Geschilleninstantie is het met verweerster eens dat het heel goed mogelijk is dat verschillende tandartsen een verschillende visie kunnen hebben ten aanzien van de best mogelijke oplossing of behandelmethode. Het had evenwel op de weg van verweerster gelegen om er als praktijk voor te zorgen, dat indien een patiënt door meerdere tandartsen behandeld wordt, er met één mond gesproken wordt richting de patiënt. Dit klachtonderdeel acht de Geschilleninstantie dan ook gegrond.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de communicatie en de bejegening merkt de Geschilleninstantie op dat het haar niet onredelijk voorkomt dat klaagster is uitgenodigd voor een gesprek, als reactie op haar e-mailberichten met de daarin geuite zorgen en vragen. Dit geldt ook voor de reactie van de tandarts tijdens het gesprek op 21 april 2022, waarbij is aangegeven dat indien niet alle vragen zijn beantwoord klaagster daarover nog een e-mailbericht kan sturen. Dat er vervolgens niet meer op het e-mailbericht van klaagster van 3 mei en de herinnering van 18 mei 2022

is gereageerd, acht de Geschilleninstantie niet correct. In zoverre acht de Geschilleninstantie de klacht gegrond.

Ondanks het feit dat de nota voor het herplaatsen van de kroon op 24 maart 2022 inmiddels is gerestitueerd, merkt de Geschilleninstantie hierover nog wel op dat zij het niet zorgvuldig en correct vindt dat deze nota in eerste instantie wel verzonden is en pas gerestitueerd nadat klagster een klacht had ingediend bij de Geschilleninstantie. Hierin ziet de Geschilleninstantie dan ook reden verweerster te veroordelen het door klagster betaalde griffierecht aan haar te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen (gedeeltelijk) gegrond zoals hiervoor overwogen;
- veroordeelt verweerster tot vergoeding aan klagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 augustus 2023

Met verzenddatum, 19 oktober 2023