

UITSPRAAK

SGIM 2023-31

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 de heer A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', 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. Klager heeft bij email van 4 juli 2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier (eveneens) op 4 juli 2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 juli 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16 oktober 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 september 2023.
5. De hoorzitting heeft op 22 september 2023 plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn echtgenote.
Mevrouw E, aankomend secretaris van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klager aan verweerder dat deze ondeugdelijke gebitsprothesen heeft vervaardigd en geplaatst. Bovendien heeft verweerder zijn klachten niet opgelost en niet serieus genomen.

In maart 2021 heeft klager zich tot verweerder gewend voor een intensieve tandheelkundige behandeling. Na een doorverwijzing naar de kaakchirurg zijn alle elementen uit de bovenkaak van klager getrokken en een groot deel van de elementen van de onderkaak. Verweerder zou een volledige prothese voor de bovenkaak vervaardigen en een gedeeltelijke prothese voor de onderkaak. Geen van de voorzieningen paste echter naar behoren. Klager is vele malen terug geweest naar de praktijk van verweerder maar de problemen werden niet opgelost. De protheses zaten los en klager kon er niet mee bijten of eten. Klager is ruim 25 kilo afgevallen. Klager schaamt

zich en durft niet meer uit eten te gaan, het gebit klappert in zijn mond. Klager werd niet serieus genomen door verweerder. Klager heeft een second opinion gevraagd bij een tandprotheticus die heeft geconstateerd dat de protheses zeer matig passen en dienen te worden vernieuwd. Na twee jaar van ellende en vele bezoeken aan de praktijk heeft klager alle vertrouwen in verweerder verloren. Hij wil naar een andere tandprotheticus om de protheses passend te laten maken of nieuwe voorzieningen te laten aanmeten.

Klager verlangt een bedrag van € 900,-- aan schadevergoeding van verweerder. Dit bedrag bestaat uit de kosten die klager heeft moeten maken in verband met zijn eigen risico en de facturen van verweerder.

Het verweer

Klager kwam in maart 2021 naar de praktijk van verweerder vanwege onvrede over zijn vorige tandarts. Hij wilde graag een volledige prothese voor de onder- en bovenkaak. Vanwege de nog goede situatie van de onderdentitie is in samenspraak met klager gekozen voor een frame voor de onderkaak en een volledige prothese voor de bovenkaak. In verband met een vergoeding van kosten werd afgesproken dat de extracties door een kaakchirurg zouden worden verricht.

Aan klager werd een document aangaande noodprotheses meegegeven. Toegelicht werd daarbij dat een prothese niet meteen goed zal zitten en meerdere afspraken nodig zijn om de protheses goed passend te maken. Dit komt doordat de kaak na de extracties tijd nodig heeft om te genezen en te herstellen. Daarbij slinkt de kaak enigszins.

De protheses werden gemaakt door een aan de praktijk van verweerder verbonden klinisch prothese technicus (KPT'er). Klager is meerdere keren terug geweest in de praktijk en alle keren heeft verweerder in samenwerking met de KPT'er getracht de klachten en problemen van klager op te lossen. Ook hebben andere tandartsen binnen de praktijk meegekeken. Verweerder heeft voor de bovenkaak een nieuwe prothese laten maken zonder kosten voor klager. Uiteindelijk was klager tevreden over het resultaat maar na een maand liet hij verweerder weten dat het toch allemaal niet goed was. Klager droeg zijn onderprothese niet meer en voor de bovenkaak had klager zijn noodprothese weer ingedaan.

Verweerder betreurt het dat klager niet tevreden is over het werk van verweerder maar is van mening dat hij ruimschoots aan zijn inspanningsverplichting tegenover klager heeft voldaan. Verweerder heeft er alles aan gedaan klager zo goed mogelijk te helpen door kosteloos een nieuwe prothese voor de bovenkaak te laten maken, gratis consulten te leveren en het aandragen van alternatieve oplossingen zoals het plaatsen van implantaten in de bovenkaak. Verweerder heeft de indruk dat de verwachtingen van klager aangaande een volledige prothese te hoog gespannen waren.

Hoewel verweerder van mening is dat hem geen verwijt valt te maken voor de klachten van klager heeft hij klager voorgesteld desondanks uit coulance een vergoeding te betalen voor het aanpassingswerk dat hij nog wil laten verrichten. Dat voorstel heeft klager van de hand gewezen.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Omdat ter zitting is gebleken dat de Geschilleninstantie, anders dan partijen menen, niet beschikt over het volledige tandheelkundige dossier van klager wordt dit na een korte schorsing alsnog door verweerder aan de leden van de Geschilleninstantie overgelegd en worden foto's getoond.

Klager verwijt verweerder dat hij ondeugdelijke protheses heeft vervaardigd en zijn klachten niet serieus heeft genomen.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerder in overleg met de protheticus en klager de voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden betreffende de protheses heeft verricht en noodprotheses heeft vervaardigd. In overleg met klager werden vanwege het risico op complicaties en ter besparing van kosten de benodigde extracties door de kaakchirurg uitgevoerd. Over de behandelingen bestond informed consent.

Vaststaat dat klager nadien vele malen in de praktijk van verweerder is geweest vanwege klachten betreffende de protheses.

De Geschilleninstantie heeft uit het dossier en de overgelegde stukken niet kunnen afleiden dat de klachten van klager het gevolg zijn van enig verwijtbaar handelen van verweerder. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder telkens adequaat op klachten van verweerder heeft gereageerd en getracht heeft die klachten te verhelpen door de protheses aan te passen. Ook is voor de bovenkaak kosteloos een nieuwe prothese vervaardigd en zijn andere tandartsen binnen de praktijk bij de werkzaamheden betrokken om het resultaat van de protheses mogelijk te verbeteren. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder aan zijn inspanningsverplichting tegenover klager heeft voldaan.

Ter zitting heeft verweerder te kennen gegeven dat hij, hoewel hij geen aansprakelijkheid aanvaardt, bereid is om klager de door hem gewenste vergoeding van € 900,- te betalen waarmee klager bij een andere protheticus aanpassingen kan laten verrichten. De Geschilleninstantie vertrouwt erop dat verweerder dat aanbod gestand zal doen.

Gelet op het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 22 september 2023

Met verzenddatum, 24 oktober 2023