

UITSpraak

SGIM 2023-33

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, werkzaam bij D te E, 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 13-07-2023 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 13-07-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25-08-2023 ontvangen.
3. Verweester heeft op 14-07-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 oktober 2023.
5. De hoorzitting heeft op 13 oktober 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door de moeder van zijn kinderen. Verweerder werd bijgestaan door mevrouw F.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager dat hij niet de prothese heeft gekregen die hij wenste. Klager draagt sinds 2009 protheses. In 2021 heeft verweerder de bovenprothese van klager vervangen vanwege pijnklachten. De klacht van klager bestaat eruit dat verweerder opnieuw een bovenprothese zou hebben geplaatst met een gehemelte, terwijl klager zou hebben aangegeven geen prothese met gehemelte meer te willen. Klager vordert een schadevergoeding, bestaande uit een vergoeding van de gemaakte kosten.

Klager is sinds 2009 patiënt bij verweerder. Klager is altijd tevreden geweest over de behandelingen van verweerder en heeft ook altijd goed contact gehad met verweerder. Verweerder heeft in 2009 implantaten geplaatst bij klager. Het betrof vier implantaten in de onderkaak en vier implantaten in de bovenkaak. In de onderkaak is in 2009 een verschroefde brug gemaakt. In de bovenkaak zijn telescopen geplaatst met daarop een uitneembare prothese.

Klager heeft de laatste jaren last gekregen van de prothese in zijn bovenkaak en ervaarde een branderig gevoel aan zijn tandvlees. Hij heeft in 2021 een afspraak gemaakt bij verweerder met de klacht dat hij last had van zijn gehemelte. Klager heeft gevraagd of het mogelijk was in de bovenkaak – net als in de onderkaak – een vaste prothese te plaatsen. Verweerder heeft aangegeven dat een vaste constructie niet door de verzekering zou worden vergoed, maar dat het vervaardigen van een kliksysteem wel mogelijk was. Klager heeft aangegeven daarmee akkoord te gaan.

Verweerder heeft klager vervolgens doorverwezen naar een tandtechnicus. Klager klaagt erover dat de prothese die door de tandtechnicus is vervaardigd, niet overeenkwam met de wensen die hij had en die hij met verweerder zou hebben doorgesproken. Klager zou hebben aangegeven geen gehemeltebedekking te willen, terwijl pas veel later zou zijn gebleken dat het vervaardigen van een klikprothese zonder enkele vorm van gehemeltebedekking niet mogelijk is.

Klager heeft veel pijnklachten ervaren door zijn oude bovenprothese, en zou bij verweerder hebben aangegeven niet eenzelfde soort prothese te willen als voorheen. Hij geeft aan dit erg duidelijk tegen verweerder te hebben gezegd. Verweerder heeft volgens klager pas in een veel later stadium zijn twijfel uitgesproken in hoeverre het technisch mogelijk was een bovenprothese te maken zonder gehemelte. Ook heeft verweerder pas in een veel later stadium van de behandeling laten zien wat hij bedoelde met het voorgestelde uitneembare kliksysteem, aldus klager.

De klacht van klager bestaat eruit dat hij niet de prothese heeft gekregen die hij wilde. Klager heeft nooit gezegd enkel tevreden te zijn met een vaste voorziening. Een kliksysteem was voor hem ook goed, mits zijn gehemelte niet bedekt zou worden. Nu de nieuwe prothese van klager alsnog voor een gedeelte een bedekking van het gehemelte kent, voldoet de prothese niet aan hetgeen klager met verweerder had besproken en wat hij hiervan verwacht had.

Het verweer

Verweerder stelt dat klager tijdens een gesprek op 24 november 2021 akkoord is gegaan met de door verweerder voorgestelde uitneembare klikprothese. Verweerder heeft in dit gesprek uitleg gegeven over de retentie en reinigbaarheid daarvan. Verweerder heeft verder aan klager uitgelegd dat de verzekeraar een vaste prothese niet vergoedt, dus dat dit – als klager een vaste prothese niet zelf zou vergoeden – geen mogelijkheid zou zijn.

Daarnaast stelt verweerder dat er – in tegenstelling tot wat klager beweert – geen prothese met gehemeltebedekking is vervaardigd, maar dat een prothese op twee steggen op implantaten in de bovenkaak is vervaardigd. Ook de oude bovenprothese, die in 2009 geplaatst is, had geen – volledige - gehemeltebedekking. Wel kent deze prothesevorm enige mate van een bedekking van het gehemelte die onvermijdelijk is, gelet op de overkapping met de steggen. Hoewel de prothese dus geen prothese met gehemeltebedekking betreft, is er wel enige mate van bedekking van het gehemelte. Verweerder stelt dat hij klager daarover duidelijk en meermaals heeft ingelicht.

Verweerder zou uitleg hebben gegeven over de (minimale) gehemeltebedekking die een klikstelsel kent. Uit vastlegging van dit gesprek door verweerder in het medisch dossier van klager volgt dat dit met klager besproken is.

Verweerder stelt dat uit diverse omstandigheden blijkt dat klager wel degelijk wist dat de klikprothese enige mate van gehemeltebedekking kent. Zo hebben in 2021 en 2022 meerdere behandelafspraken plaatsgevonden en heeft klager in december 2021 een door zijn zorgverzekeraar goedgekeurde machtiging thuis ontvangen, waaruit blijkt dat hij een klikprothese krijgt. In december 2021 heeft verweerder een uitgebreid gesprek gevoerd met klager, nadat klager richting de tandtechnicus zijn onvrede had geuit over de mate van gehemeltebedekking in de bovenprothese. In maart is door verweerder in het medisch dossier van klager genoteerd dat klager heel tevreden was na de tweede pas-sessie.

Klager heeft in april 2022 tegen verweerder gezegd toch een vaste voorziening te willen in plaats van een klikprothese. Verweerder heeft toen uitleg gegeven over het verschil tussen een vaste prothese en een klikprothese. Verweerder heeft klager geadviseerd de klikprothese toch te proberen. In juli 2022 heeft verweerder deze uitleg opnieuw gegeven. Ook heeft verweerder toen op verzoek van klager een begroting gestuurd voor een vaste voorziening in de bovenkaak. Klager heeft daarop per e-mail geantwoord dat deze begroting financieel niet haalbaar was voor hem.

Verweerder kan zich niet vinden in de stelling van klager dat hij zou hebben getwijfeld over de haalbaarheid van een bovenprothese zonder gehemelte. Hij heeft daarover niet getwijfeld, omdat er een prothese zonder gehemeltebedekking vervaardigd is. Wel heeft verweerder getwijfeld over de haalbaarheid van een vaste brug op de vier implantaten in de bovenkaak van klager. Er is in optiek van verweerder geen goede combinatie mogelijk van een reinigbare vaste constructie in combinatie met goede fonetiek en voldoende lipvulling bij een vaste brug op deze ver geresorbeerde kaakwal in de bovenkaak. Deze twijfel heeft verweerder ook uitgesproken naar klager.

Ten aanzien van de kosten stelt verweerder klager duidelijk te hebben ingelicht over de eigen wettelijke bijdrage en het mogelijk te betalen eigen risico. Het behandelplan is meermaals met klager besproken.

Over het ontbreken van een begroting, merkt verweerder in zijn verweerschrift op dat er bij verstrekkingen uit de basisverzekering geen verplichting op hem rust een schriftelijke begroting te verstrekken en door cliënt te laten ondertekenen. Ter zitting heeft verweerder hierop aangevuld dat hij dit wel had moeten doen, omdat de door klager te betalen eigen bijdrage boven de €250,- lag.

Samenvattend stelt verweerder dat hij klager goed heeft voorgelicht voorafgaande aan behandeling, waarna klager er zelf voor heeft gekozen een uitneembare prothese te laten vervaardigen.

Verweerder stelt een prothese te hebben gemaakt waarvoor klager akkoord heeft gegeven. Hij stelt klager voorafgaand aan en tijdens de behandeling goed, uitgebreid en begrijpelijk geïnformeerd te hebben over de prothesen, het behandelproces en de kosten. Ook heeft hij meermaals met klager besproken dat een prothese zonder gehemeltebedekking vervaardigd zou worden, maar dat bij een klikprothese enige mate van bedekking van het gehemelte onvermijdelijk is.

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

Klager verwijt verweerder dat hij niet de prothese heeft gekregen die hij wenste. Klager zou hebben aangegeven een prothese te wensen zonder gehemeltebedekking. Verweerder stelt dat hij nooit heeft toegezegd dat de klikprothese geen enkele mate van gehemeltebedekking kent en dat enige mate van gehemeltebedekking onvermijdelijk is.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klager en verweerder zijn overeengekomen dat laatstgenoemde een klikprothese in de bovenkaak van klager zou plaatsen. Hierover zijn voorafgaande en gedurende de behandeling gesprekken geweest. De Geschilleninstantie kan niet meegaan in het verwijt van klager dat verweerder de suggestie zou hebben gewekt dat deze nieuwe prothese in het geheel geen gehemeltebedekking zou hebben, zoals klager stelt, nu deze vorm van een overkappingsprothese op implantaten niet bestaat en dus ook niet als zodanig vervaardigd kan worden. De Geschilleninstantie concludeert dat klager onterecht van de gedachte is uitgegaan dat hij een prothese zou krijgen zonder enige mate van gehemeltebedekking. Daar komt nog bij dat uit het medisch dossier dat door verweerder is overlegd, volgt dat klager op diverse momenten uitleg heeft gekregen over de klikprothese. Ook volgt hieruit dat verweerder uitleg heeft gegeven over de mate van gehemeltebedekking die de klikprothese met zich brengt. Op meerdere momenten zijn er gesprekken gevoerd met verweerder over de prothese en deze gehemeltebedekking. Daarnaast hebben er meerdere pasmomenten plaatsgevonden. Op een pasmoment in maart 2022 heeft klager zelfs aangegeven tevreden te zijn met de klikprothese.

Klager heeft bovendien – ook na ontvangst van een begroting – aangegeven een vaste voorziening niet zelf te kunnen bekostigen. De Geschilleninstantie leidt hieruit af dat klager ervan op de hoogte

was dat een vaste voorziening, zonder gehemeltebedekking, niet haalbaar was en dat een klikprothese het alternatief was.

De Geschilleninstantie merkt ten overvloede op dat, gezien de inhoud van het dossier (waaronder een overgelegde röntgenfoto), het hoegenaamd niet haalbaar zou zijn geweest een vaste voorziening te realiseren. De Geschilleninstantie kan zich daarmee vinden in de door verweerder geuite twijfel omtrent de haalbaarheid van een vaste brug op de vier implantaten in de bovenkaak van klager.

Op grond van bovenstaande, ook in samenhang beschouwd, komt de Geschilleninstantie tot het oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is en wijst daarom 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,

Bunnik, 13 oktober 2023

Met verzenddatum, 24 november 2023