

## UITSPRAAK

SGIM 2023-44

### 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, tandprotheticus 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 22-09-2023 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 (eveneens) op 22-09-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-09-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 23-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 november 2023.
5. De hoorzitting heeft op 24 november 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd ter zitting vergezeld door mevrouw E.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder niet de behandeling heeft uitgevoerd en niet de voorziening heeft vervaardigd waar zij om had gevraagd. Klaagster had verweerder geconsulteerd voor het vervaardigen van een nieuwe prothese in de bovenkaak en in de onderkaak. In plaats daarvan heeft verweerder de prothese in de onderkaak aangepast waardoor een scheefstand is ontstaan en klaagster die onderprothese niet meer kan dragen.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich in juni 2022 in de praktijk van verweerder gemeld voor informatie over de mogelijkheden van een nieuwe prothese op implantaten. De oude prothesen van klaagster waren 25 jaar oud en aan vervanging toe. Klaagster vroeg verweerder om goed passende prothesen te vervaardigen vergelijkbaar met de oude prothesen voorzien van porseleinen elementen. Voor de nieuwe prothesen kon klaagster een beroep doen op haar zorgverzekeraar. Verweerder liet klaagster

weten dat hij slechts een prothese met kunststof elementen kon vervaardigen. Omdat klaagster een grote voorkeur had voor porseleinen elementen liet zij verweerder weten dat zij over de opdracht na moest denken. Van haar verzekeraar ontving klaagster echter het bericht dat verweerder al een machtiging voor een boven- en onderprothese had aangevraagd. Klaagster was hier niet blij mee en heeft verweerder gevraagd de machtiging in te trekken zodat zij een andere behandelaar kon consulteren. Klaagster heeft vervolgens een andere behandelaar gevonden die met porseleinen elementen werkte. Die behandelaar heeft implantaten in de bovenkaak geplaatst om houvast te maken voor de prothese. Omdat één implantaat niet goed was vastgegroeid verwees de behandelaar klaagster terug naar verweerder om een stevige prothese voor de bovenkaak te maken. Verweerder heeft daarop echter de onderprothese van klaagster aangepast omdat dat meer stevigheid zou geven voor de bovenprothese, zo hield verweerder klaagster voor. Verweerder heeft de steg uit de onderkaak van klaagster verwijderd en nieuwe ruiters geplaatst in haar 25 jaar oude onderprothese. Klaagster was het hier eigenlijk niet mee eens omdat zij in afwachting was van een nieuwe prothese maar omdat verweerder bleef aandringen is zij overstag gegaan. Na het plaatsen van de ruiters paste de onderprothese totaal niet meer in haar onderkaak en paste deze ook niet op de bovenprothese. Er was meteen sprake van een scheefstand die verweerder ondanks herhaaldelijke verzoeken niet heeft opgelost. Verweerder had wel een nota van € 843,- bij de zorgverzekeraar van klaagster ingediend waarvan zij een deel zelf moest betalen. De verzekeraar informeerde klaagster dat een nieuwe prothese niet meer vergoed zou worden aangezien het budget daarvoor door de declaratie van verweerder was overschreden.

Verweerder heeft aanpassingen aan de onderprothese van klaagster aangebracht waar klaagster niet om had gevraagd en waarmee haar een door de zorgverzekeraar vergoede mogelijkheid van een goed passende nieuwe prothese voor de onderkaak is ontnomen.

Klaagster verzoekt de Geschilleninstantie dan ook om te beslissen dat de declaratie van verweerder ten bedrage van € 853,79 wordt gecrediteerd en te bepalen dat verweerder dat bedrag zal terugbetalen aan haar zorgverzekeraar en klaagster zelf (ten aanzien van de eigen bijdrage die zij heeft betaald). Op die manier wordt klaagster in staat gesteld om verzekeringsgelden aan te wenden voor het laten vervaardigen van een deugdelijke voorziening.

## **Het verweer**

Verweerder voert, zakelijk weergegeven en in de kern samengevat, het navolgende verweer.

Klaagster kwam bij verweerder met de vraag om haar gebitsprothesen te vernieuwen. Klaagster had hoge wensen van esthetische aard. In de bovenkaak droeg klaagster een conventionele prothese en in de onderkaak ging het om een prothese op vier implantaten op een steg uit 1995. Verweerder stelde een behandelplan voor voor de lange termijn en de korte termijn. Voor de lange termijn was het doel een volledige gebitsprothese boven en onder. Verweerder heeft klaagster geadviseerd implantaten in de bovenkaak te laten plaatsen voor een betere verankering van de definitieve prothese. Na het plaatsen van de implantaten kwam klaagster een half jaar later bij verweerder terug. Omdat de implantaten nog niet stevig verankerd zaten kon verweerder nog weinig doen aan een prothese voor de bovenkaak. Voor de korte termijn en om het comfort voor klaagster te verhogen is verweerder begonnen met het verbeteren van de voorziening voor de onderkaak. Verweerder heeft hiertoe de vier clips (de ruitertjes) van de steg vervangen. Hiermee kon de grip en aansluiting worden verbeterd. Vanwege pijn door drukplekjes is klaagster diverse malen teruggeweest in de praktijk. Verweerder heeft die klachten steeds zo goed mogelijk verholpen. Gaandeweg ontstond bij klaagster het idee dat de prothese in de onderkaak scheef stond. Verweerder heeft klaagster uitgelegd dat de kaak van klaagster 'in transitie' was in verband met de

behandeling bij de implantoloog en in de bovenkaak nog geen sprake was van een stabiele fase. Van een scheefstand was echter geen sprake.

Het spijt verweerder dat het hem niet gelukt is de klachten van klaagster naar haar tevredenheid te verhelpen. Verweerder heeft getracht klaagsters hulpvraag zo goed mogelijk op te lossen.

## **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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandprotheticus onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klaagster heeft zich in juni 2022 in de praktijk van verweerder gemeld. Klaagster had vragen over de mogelijkheden voor het vervangen van haar gebitsprothesen. De voorzieningen die klaagster droeg op het moment dat zij zich bij verweerder meldde waren 25 jaar oud.

Door een andere behandelaar zijn implantaten geplaatst in de bovenkaak van klaagster waarna zij verweerder heeft verzocht om een prothese op die implantaten in de bovenkaak te vervaardigen. Tussen partijen staat vast dat verweerder in dat traject de 25 jaar oude onderprothese van klaagster heeft aangepast. Hiervoor heeft verweerder een declaratie van € 853,- bij de verzekeraar van klaagster ingediend. De aanpassingen hebben bij klaagster geleid tot kaak- en occlusieproblemen die verweerder niet naar tevredenheid van klaagster heeft kunnen oplossen. Door de declaratie van verweerder ten aanzien van de werkzaamheden aan de oude prothese voor de onderkaak kan klaagster bij haar zorgverzekeraar geen vergoeding meer aanvragen voor de door haar gewenste nieuwe prothese.

Uit het dossier en de overgelegde stukken is de Geschilleninstantie niet gebleken waarom verweerder tot de intensieve aanpassingen ten behoeve van de oude onderprothese is overgegaan. Verweerder heeft gesteld dat de behandelaar van klaagster hem had verzocht de clips van haar ondergebit te herstellen. In de verwijfsbrief van de behandelaar wordt echter slechts gesproken over implantaten en een voorziening in de bovenkaak. De behandelaar vermeldt: *“U kunt patiënt oproepen om de suprastructuur aan te meten”*. Ter zitting heeft verweerder evenmin een duidelijk antwoord op de vraag van de Geschilleninstantie kunnen geven. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat de indicatie en de noodzaak tot het verrichten van de aanpassingen aan de onderprothese van klaagster op de wijze waarop verweerder die heeft uitgevoerd ontbrak en verklaart de klacht van klaagster gegrond.

Dit leidt ertoe dat verweerder op onjuiste gronden een vergoeding bij de zorgverzekeraar van klaagster (Zilveren Kruis Achmea) heeft aangevraagd en ten onrechte via Infomedics een rekening van € 853,79 bij die zorgverzekeraar heeft ingediend. Door de zorgverzekeraar is hiervan een bedrag van € 768,40 aan verweerder betaald en klaagster heeft de eigen bijdrage van € 85,39 aan verweerder voldaan. De Geschilleninstantie zal dan ook bepalen dat verweerder de bedragen van € 768,40 en € 85,39 via Infomedics aan de zorgverzekeraar en aan klaagster dient te crediteren en dient terug te betalen. Op deze wijze wordt klaagster in staat gesteld om alsnog een vergoeding voor de prothese voor de onderkaak bij haar zorgverzekeraar aan te vragen.

Omdat klaagster in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan haar dient te worden vergoed.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een bedrag van € 853,79 aan klaagster en haar zorgverzekeraar dient te crediteren op de hierboven omschreven wijze;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een bedrag van € 75,- aan klaagster dient te vergoeden ter zake van het griffiegeld;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 24 november 2023

Met verzenddatum, 3 januari 2024