

UITSPRAAK

SGIM 2021-38

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 22 september 2021 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 27 september 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27 september 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 7 november 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 februari 2022. Wegens ziekte van klaagster (Corona) werd de hoorzitting verplaatst naar 11 maart 2022.
5. De hoorzitting heeft op 11 maart 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster werd ter zitting vergezeld door haar dochter, mevrouw E en door mevrouw F. Klaagster introduceerde mevrouw F als haar gemachtigde. De voorzitter deelt mee dat klaagster voorafgaand aan de zitting (schriftelijk) kenbaar had moeten maken dat mevrouw F als haar gemachtigde zou optreden. Nu de Geschilleninstantie hierover niet is geïnformeerd kan mevrouw F de zitting als toehoorder bijwonen. Verweerder was vanwege een Coronabesmetting uitgenodigd digitaal aanwezig te zijn maar is niet ter zitting verschenen. De heer G en de heer H, leden-tandartsen, hebben de zitting digitaal bijgewoond.
6. Klaagster heeft verzocht ter zitting nadere stukken ter onderbouwing van de door haar geleden schade en foto's over te mogen leggen. De voorzitter deelt mee dat dit niet mogelijk is nu verweerder niet aanwezig is en hij van de stukken geen kennis heeft kunnen nemen en klaagster niet heeft kunnen onderbouwen waarom zij de stukken niet eerder (tot uiterlijk twee weken voor de zitting) heeft toegestuurd.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster door het plaatsen van een niet mooie en ondeugdelijke prothese en het niet goed bijhouden van het medisch dossier waardoor declaraties niet kloppen.

De klacht ziet, zakelijk en in de kern weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich in het najaar van 2017 tot verweerder gewend voor informatie over het reviseren van haar gebit. Klaagster en verweerder spreken dezelfde taal (Perzisch) zodat klaagster haar wensen goed aan verweerder uit kon leggen. Klaagster had al 20 jaar twee bruggen in haar onderkaak die problemen begonnen te geven.

Hoewel klaagster verweerder wees op de problemen in haar onderkaak stelde verweerder voor de bovenkaak eerst te behandelen. In de bovenkaak had klaagster nog zes tanden en een prothese. Op 16 januari 2019 heeft verweerder de zes elementen in de bovenkaak van klaagster getrokken en zes implantaten geplaatst. Klaagster kreeg een tijdelijk kunstgebit aangemeten. Verweerder had klaagster te kennen gegeven dat de behandelingen voor 90 % vergoed zouden worden maar dit bleek tot klaagsters ontsteltenis niet het geval. De behandeling was al in gang gezet en klaagster kon niet meer terug; zij voelde zich door verweerder voor het blok gezet. Op 22 juli 2019 heeft klaagster een prothese mogen passen die er mooi uitzag. Op 7 augustus 2019 heeft zij in het bijzijn van de tandtechniker de definitieve voorziening gepast die in niets leek op de eerdere mooie voorziening. De tanden waren ongelijk van grootte en scheef en de voorziening paste niet goed. Volgens de tandtechniker waren de implantaten niet gelijk gezet. Klaagster heeft haar ongenoegen geuit maar haar werd te kennen gegeven dat ze aan de voorziening moest wennen. Na vele verzoeken om verbetering heeft klaagster de moed opgegeven en heeft ze in Iran een goede voorziening laten aanmeten waar klaagster zeer tevreden over is.

Klaagster verwijt verweerder een ondeugdelijke behandeling en onjuiste facturatie. De in haar medisch dossier genoteerde behandeldata kloppen niet waardoor indiening bij de zorgverzekeraar niet mogelijk is. Klaagster is uiteindelijk gestopt met betalen waarna verweerder diverse incassobureaus heeft ingeschakeld. In die invorderingsprocedures is klaagster in het gelijk gesteld.

Klaagster heeft bij verschillende tandartsen een second opinion ingewonnen waarin aan klaagster is bevestigd dat het door verweerder geleverde eindresultaat esthetisch en functioneel niet aansluit bij de verwachtingen van klaagster.

Door het handelen van verweerder heeft klaagster schade aan haar tanden geleden. Daarbij heeft zij pijn geleden en kosten betaald voor onnodige of slecht uitgevoerde tandheelkundige behandelingen. Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 5.066,58 van verweerder.

Het verweer

Verweerder heeft klaagster in 2017 voor het eerst gezien wegens klachten in haar bovenkaak. Er was sprake van loszittende en matige bruggen zowel links als rechtsboven. Verweerder zag een uitgebreid behandeld gebit met veel achterstallig onderhoud en een matige mondhygiëne. Na het bespreken van een eventueel behandelplan heeft verweerder ruim een jaar niets van klaagster vernomen. In 2019 meldde zij zich weer met een pijnklacht rechtsboven en is een behandelplan opgesteld en zijn meerdere opties besproken. Gekozen werd voor een implantaat gedragen bovenprothese. Verweerder heeft een noodprothese vervaardigd, zes elementen verwijderd en zes implantaten geplaatst. Aan de verzekeraar werd een machtiging gevraagd ten behoeve van een steg constructie en uitneembare bovenprothese.

Tijdens het maken van de klikprothese is klaagster van mening veranderd, dit ondanks het advies van verweerder, en heeft zij gekozen voor een vaste voorziening. De details werden door klaagster en haar dochter met de tandtechniker besproken. Klaagster was ervan op de hoogte dat deze voorziening niet vergoed zou worden en dat zij de kosten zelf moest betalen. Op 21 augustus 2019 zijn de twee bruggen tijdelijk geplaatst omdat klaagster naar het buitenland ging voor een trouwerij en niet met een losse prothese wilde verschijnen. De bruggen dienden nog te worden aangepast maar klaagster is niet meer bij verweerder teruggekomen. Klaagster heeft nooit contact met verweerder gezocht om eventuele klachten of ontevredenheden aan te geven. Klaagster heeft meteen een klacht ingediend bij de KNMT en de rekeningen van verweerder niet betaald. Verweerder is van mening dat klaagster zich eerst tot hem had moeten richten en hem in de gelegenheid moeten stellen eventuele klachten te verhelpen en 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. Door de tussen partijen gevoerde incassoprocedures was verweerder op de hoogte van de klacht van klaagster. Klaagster heeft haar klacht vervolgens voorgelegd aan de [beroepsvereniging]. Ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de KNMT 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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Verweerder heeft in 2019 een voorziening voor de bovenkaak van klaagster gemaakt. Hoewel klaagster aanvankelijk vroeg om te beginnen aan een voorziening voor de onderkaak heeft verweerder vanwege klachten aan de bovenkaak ervoor gekozen met een voorziening voor de bovenkaak te beginnen.

In eerste instantie werd een losse noodprothese vervaardigd maar uiteindelijk werd een vaste voorziening gemaakt bestaande uit twee bruggen. Klaagster is niet tevreden over die voorziening en heeft een deel van de declaraties van verweerder niet betaald.

Tussen partijen zijn hierover diverse incassoprocedures gevoerd. In die procedures is gebleken, en de Geschilleninstantie heeft dit ook vastgesteld, dat verweerder de patiëntenkaart van klaagster niet goed heeft bijgehouden. Zo zouden er behandelingen zijn uitgevoerd op data waarop klaagster aantoonbaar in het buitenland verbleef.

Uit de patiëntenkaart kan dus niet worden afgeleid welke behandeling op welk moment is uitgevoerd en welk bedrag daarvoor in rekening is gebracht. In het proces-verbaal van 19 april 2021 van één van de invorderingsprocedures van de rechtbank Midden Nederland is opgenomen: *“Vast is immers komen te staan dat de factuur waarvan betaling wordt gevorderd betrekking heeft op een behandeling die niet op de in de factuur genoemde dag heeft plaatsgevonden”*. Voor klaagster was het hierdoor niet goed mogelijk declaraties voor behandelingen die daarvoor in aanmerking kwamen bij haar zorgverzekeraar in te dienen. Hiermee heeft verweerder verwijtbaar gehandeld ten opzichte van klaagster.

Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 5.066,58 van verweerder vanwege de kosten die zij heeft moeten maken voor de door verweerder vervaardigde voorziening. Het is echter de vraag of de onvrede van klaagster is toe te schrijven aan enig handelen of nalaten van verweerder.

Tussen klaagster en haar dochter aan de ene zijde en verweerder en de tandtechniker aan de andere zijde is veel contact geweest. Zoals ook door prof. dr. I wordt gesteld in zijn second opinion van 14 juli 2020 is het mogelijk dat de omstandigheden en wensen van klaagster richtinggevend zijn geweest voor de volgorde en wijze van behandeling.

Klaagster heeft zich in 2017 tot verweerder gewend vanwege klachten in haar onderkaak. Na anderhalf jaar, in 2019, meldde zij zich pas weer bij verweerder vanwege inmiddels ontstane (ernstige) klachten in haar bovenkaak. Klaagster had oud kroon-en brugwerk met mobiele elementen. Daarbij had zij tandvleesproblemen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster hoe dan ook ingrijpende behandelingen had moeten ondergaan en nieuwe voorzieningen had moeten laten maken waarvoor zij aanzienlijke kosten had moeten maken. De Geschilleninstantie is niet gebleken dat verweerder een ondeugdelijke voorziening heeft vervaardigd.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door de patiëntenkaart (het medisch dossier) van klaagster niet zorgvuldig bij te houden. Verweerder heeft wat dit betreft niet voldaan aan zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster en niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. Die klacht is gegrond.

Tussen het handelen of nalaten van verweerder en de door klaagster beweerdelijk geleden schade bestaat zoals hiervoor is toegelicht niet een zodanig verband dat geoordeeld kan worden dat de schade die klaagster heeft geleden het gevolg is van het niet adequaat handelen van verweerder. De Geschilleninstantie zal de door klaagster gevorderde schadevergoeding dan ook afwijzen.

Nu de klacht van klaagster deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie wel 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 voor zover verweerder de patiëntenkaart van klagster niet zorgvuldig heeft bijgehouden;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 maart 2022

Met verzenddatum, 22 april 2022