

UITSPRAAK
SGIM 2025-02

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail van 9 januari 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 januari 2025 ontvangen.
3. Verweester heeft op 16 april 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 april 2025.
5. De hoorzitting heeft op 16 mei 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster was vergezeld door haar partner ter zitting aanwezig en heeft haar standpunt toegelicht. Verweester was afwezig met bericht.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klaagster ter zitting is toegelicht, blijkt dat klaagster verweerder verwijt na een veel te lang durend traject, waarin het behandelplan moest worden aangepast en communicatie over de kosten onduidelijk was, een implantaat verkeerd te hebben gepositioneerd en een 5-delige brug te hebben geplaatst terwijl afgesproken was dat een 4-delige brug zou worden gemaakt.

Klaagster heeft zich in 2021 onder behandeling van verweester gesteld. Omdat de elementen 12, 14 en 15 niet meer geschikt waren voor kronen is een plan opgesteld om de 12 en 14 te vervangen door implantaten en een 4-delige brug van element 12 tot 16 te plaatsen. Op 5 augustus 2021 ontving

klaagster een offerte voor het trekken van de elementen, het plaatsen van twee implantaten en het maken van een noodvoorziening. Toen klaagster op 20 april 2022 verweerder bezocht voor de implantaatbehandeling constateerde deze dat de wortel van kies 16 was weggerot. Verweerder stelde voor om 4 implantaten te plaatsen, maar klaagster wenste 3 implantaten en heeft vervolgens een offerte ontvangen voor het derde implantaat en de brug. Nadat kies 16 was getrokken bleek het aanbrengen van bot noodzakelijk voordat hier een implantaat geplaatst kon worden. Omdat verweerder dit niet zelf kon is klaagster hiervoor verwezen naar tandarts Farber die ook een CBCT heeft laten maken.

Plaatsing van het derde implantaat ging lastig en ook het traject voor het maken van de brug was moeizaam waarbij verschillende malen afspraken werden verzet. Tenslotte bleek ook bij het plaatsen van de brug dat verschillende aanpassingen nodig waren om een goede aansluiting te krijgen. Bij thuiskomst bleek aan klaagster dat de geplaatste brug 5-delig was en niet 4-delig zoals afgesproken. Later is klaagster gebleken dat het derde implantaat ook niet op de juiste plek staat.

Klaagster stelt dat als verweerder in 2021 meteen een goed plan met complete begroting en 3D scan had moeten maken, zodat van meet af aan de situatie duidelijk was geweest. Door de gang van zaken en duur van het traject is, door jaarlijkse tariefverhogingen, een en ander veel duurder geworden dan eerder verwacht. Daarbij past een 5-delige brug niet bij klaagster en heeft zij expliciet hier niet voor gekozen. Tenslotte is aan klaagster later ook gebleken dat het derde implantaat niet op de juiste plek staat.

Klaagster stelt dat verweerder prutswerk heeft geleverd en dat haar BIG registratie zou moeten worden ingetrokken. Zij wenst kwijtschelding van de nog openstaande nota, een tegemoetkoming voor de betaalde kosten, een vergoeding voor immateriële kosten en terugbetaling van de griffiekosten die zij voor de geschilprocedure betaalde.

Het verweer

Verweerder heeft in haar verweerschrift navolgende gesteld.

Verweerder stelt dat alhoewel klaagster zich voor het eerst tot haar wendde in februari 2021 daadwerkelijke behandeling pas startte in augustus 2021 en afgerond werd in februari 2024. Dit is langer dan gemiddeld maar er werd ook bewust voor gekozen om behandeling over meerdere jaren te spreiden, zodat klaagster optimaal gebruik kon maken van haar jaarlijkse verzekeringsbudget. Tijdens het behandeltraject bleek dat tand 16 in een slechtere staat verkeerde dan eerdere foto's toonden. Met klaagster werden toen verschillende opties besproken. Voor twee opties werd een begroting meegegeven en in overleg werd voor de optie van een extra implantaat gekozen. Gedurende het traject heeft verweerder voorafgaand aan iedere behandeling uitleg gegeven en alternatieven besproken en ook regelmatig overleg gevoerd met de partner van klaagster voordat een beslissing werd genomen. Ook de extra kosten voor de sinuslift elders werden besproken.

Klaagsters stelling dat het implantaat op positie 16 verkeerd is geplaatst is niet onderbouwd met een second opinion. Integendeel, tandarts E heeft geoordeeld dat de uitgevoerde behandeling passend was en verdere correctie niet nodig was.

De geplaatste brug bevat inderdaad 5 elementen in plaats van de oorspronkelijk geplande 4. Het extra brugelement is niet in rekening gebracht. Visueel oogt de brug esthetisch en harmonisch.

Verweerster is van mening dat de geleverde zorg zowel professioneel als zorgvuldig is uitgevoerd met aandacht voor de wensen en financiële situatie van klaagster en met als resultaat een esthetisch en functioneel geslaagde restauratie.

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 [beroepsorganisatie]. 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 [beroepsorganisatie] 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 beoordeling ligt de vraag voor of verweerster tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. Hierbij geldt dat verweerster een inspanningsverplichting heeft en het erop aankomt dat zij heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken, is de Geschilleninstantie navolgende gebleken. Gezien de wens van klaagster om optimaal gebruik te maken van haar verzekeringsbudget en gezien de tegenvallende staat van de 16 waardoor planaanpassing geëigend was, is de duur van het behandeltraject te billijken. De Geschilleninstantie hecht eraan te vermelden dat het kan voorkomen dat minder dan een jaar na het maken van een röntgenfoto die geen afwijking toont de staat van een element verslechterd kan zijn en de lange termijn prognose dermate is dat het element niet meer geschikt is als brugpijler.

Evenzo wenst de Geschilleninstantie te benadrukken dat een 3D scan bij aanvang van de behandeling niet geïndiceerd was. Anders dan klaagster meent heeft verweerster juist, en in lijn met de stringente richtlijnen voor röntgendiagnostiek waaronder CBCTs die voortvloeien uit de Kernenergiewet, gehandeld door niet eerder een CBCT te laten vervaardigen.

Voor wat betreft de positionering van implantaat 16 stelt de Geschilleninstantie dat het kunnen plaatsen van een implantaat van lokale omstandigheden afhankelijk is, hetgeen tot gevolg heeft dat de stand anders is en deze afwijkende stand gecorrigeerd wordt door de suprastructuur.

Tot zover is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster niet klachtwaardig heeft gehandeld en de klacht voor zover het deze onderdelen betreft niet gegrond is.

Dit is anders voor wat betreft het klachtonderdeel ter zake de plaatsing van de 5-delige brug. De Geschilleninstantie begrijpt dat het kan voorkomen dat bij nader inzien een techniekwerkstuk aangepast moet worden om te voldoen aan de functionele eisen die hieraan gesteld moeten kunnen worden. Het had op de weg van verweerster gelegen om voorafgaand aan plaatsing van de brug de gewijzigde vormgeving alsmede de reden hiervoor met klaagster te bespreken. Door dit na te laten en de 5-delige brug te plaatsen terwijl een 4-delige brug was overeengekomen heeft verweerster onjuist gehandeld.

De Geschilleninstantie acht de klacht derhalve gegrond voor zover het de plaatsing van de brug betreft vanwege het ontbreken van informed consent.

Gelet op vorenstaande ziet de Geschilleninstantie aanleiding om verweerster te veroordelen tot terugbetaling van de door klaagster betaalde kosten à € 1.626,- voor vervaardiging en plaatsing van de brug. De Geschilleninstantie gaat er hierbij van uit dat alle declaraties ter zake de behandeling door klaagster zijn voldaan. Al het andere of meerdere wijst de Geschilleninstantie af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover deze betreft het plaatsen van een 5-delige brug zonder informed consent;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe tot een bedrag van € 1.626,- en veroordeelt verweerster om aan klaagster te voldoen een bedrag van € 1.626,- (zegge: zestienhonderdenzesentwintig euro);
- veroordeelt verweerster tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 mei 2025

Met verzenddatum, 23 juni 2025