

UITSPRAAK

SGIM 2017-028

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 'klager', tegen

zorgaanbieder **C**, hierna te noemen 'verweerster'.

Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 12 september 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27-11-2017 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 8 november 2017 haar zienswijze op het geschil per e-mail kenbaar gemaakt aan de Geschilleninstantie Mondzorg.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 november 2017.
5. De hoorzitting heeft op 24 november 2017 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerster zijn ter zitting verschenen.

Het geschil

De klacht betreft, zakelijk en kort weergegeven, het verwijt aan verweerster dat het kunstgebit van klager niet naar zijn wens is gemaakt omdat het kunstgebit niet overeenkomt met zijn eigen gebit en het kunstgebit niet goed past. Verweerster heeft niet duidelijk gemaakt aan klager dat het definitieve kunstgebit er anders uit zou komen te zien dan het tijdelijke (nood) kunstgebit. Verweerster had duidelijker moeten communiceren en had nadat klager bij haar geklaagd heeft over het definitieve kunstgebit met een passende oplossing moeten komen.

Klager voert aan dat hij op 26 juni 2017 zijn definitieve nieuwe kunstgebit van verweerster heeft gekregen. Op 28 juni 2017 is klager teruggedgaan naar verweerster en heeft aangegeven dat hij niet tevreden is over het kunstgebit omdat de tanden niet lijken op zijn eigen tanden, te scheef staan en te laag in het gebit zijn geplaatst. Het kunstgebit past niet goed en zit scheef. Klager heeft aangegeven wel tevreden te zijn over het tijdelijke kunstgebit dat verweerster heeft laten vervaardigen. Klager heeft tevens aangegeven dat hij een nieuw kunstgebit wil, gebaseerd op zijn eigen tanden en dat goed aansluit, een en ander voor rekening van verweerster.

Ter zitting verklaart klager dat hij het nieuwe kunstgebit twee keer heeft gepast in was. Hij heeft daarbij meegekeken met de handspiegel en er is gesproken over de lengte van de tanden. Het kijken in de spiegel was kort en klager vertrouwde erop dat het goed kwam. Bovendien was het moeilijk te zien hoe het gebit eruit kwam te zien omdat het pasgebit van was was en er slechts enkele tanden wit waren. De overige tanden waren rood van de was. Klager heeft aangegeven dat hij noodgebit goed zat en hij dit ook mooi vond en hij ging ervan uit dat het definitieve gebit er ook zo uit zou komen te zien.

In de door verweerster aangeboden oplossingen kon klager zich niet vinden en bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] heeft evenmin tot een oplossing geleid. Klager heeft een nieuw kunstgebit laten maken bij een andere tandarts. Over dat nieuwe kunstgebit is klager tevreden. De kosten voor dit nieuwe gebit waren € 681,63 en die kosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar omdat het eerste kunstgebit al vergoed is. Klager wil dit bedrag, en het door hem betaalde griffierecht voor deze procedure, graag vergoed krijgen.

Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Klager vordert voorts vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden. Klager vordert een bedrag van € 681,63 voor het nieuwe kunstgebit dat hij heeft aangeschaft en een bedrag van € 75,-, zijnde het griffierecht dat voor onderhavige procedure is betaald.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft tweemaal een pas-sessie gehad met klager voor zijn kunstgebit. Klager heeft tijdens deze sessies niet aangegeven dat hij het gebit niet mooi vond. Pas twee dagen nadat klager zijn definitieve kunstgebit heeft opgehaald kwam hij terug naar de praktijk om aan te geven dat hij niet tevreden was. Het was op dat moment lastig om een gesprek met klager te voeren. Omdat klager aangaf dat hij wel tevreden was over het tijdelijke (nood) kunstgebit heeft verweerster aangeboden dat gebit zo aan te passen dat het beter zou passen en klager dat gebit kon gebruiken, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. Ook heeft verweerster aangeboden het laboratorium te vragen nieuwe tanden in de prothese te zetten. De kosten voor het laboratorium dienen dan wel vergoed te worden, omdat het laboratorium geen fout heeft gemaakt en het puur om esthetiek gaat.

Ter zitting heeft verweerster toegelicht dat het tijdelijke (nood) kunstgebit en het definitieve kunstgebit bij twee verschillende laboratoria zijn gemaakt. Verweerster heeft aangegeven dat zij met klager het verschil tussen de wijze waarop het noodgebit en het definitieve gebit worden gemaakt heeft besproken. Verweerster heeft bij het passen met klager gesproken over de lengte van de tanden. Verweerster bespreekt in de regel met patiënten bij het passen dat er nog aanpassingen aan het gebit kunnen worden doorgevoerd en patiënten dan kunnen meekijken met de handspiegel. Zij zien dan de voortanden. Klager heeft niet aangegeven dat hij het gebit niet mooi vond. Tijdens het passen is er vooral gesproken over de lengte van de tanden. Omdat de pasprothese in was is, is het moeilijk te beoordelen of die stand goed is.

Verweerster heeft klager twee oplossingen geboden, te weten het kosteloos aanpassen van de noodprothese of het laten plaatsen van nieuwe tanden in het kunstgebit door het laboratorium waar wel kosten voor in rekening worden gebracht. Verweerster heeft de kosten daarvan niet aan klager gecommuniceerd, omdat zij van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] heeft begrepen dat klager van dat aanbod überhaupt geen gebruik wilde maken. Verweerster geeft aan dat zij het jammer vindt dat het zo is afgelopen omdat zij het graag goed op had willen lossen met klager. Zij heeft ook begrip voor de situatie van klager.

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 ANT, 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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 Geschillencommissie 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 verweerster 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klager zich tot verweerster heeft gewend voor het aanmeten van een kunstgebit. Klager was tevreden over het tijdelijke (nood) gebit dat verweerster hem heeft aangemeten en heeft erop vertrouwd dat het definitieve kunstgebit overeen zou komen met het tijdelijke (nood) kunstgebit. Voor het passen van het definitieve kunstgebit hebben twee pas-sessies plaatsgevonden waarbij klager een wasprothese heeft gepast waarin een deel van de tanden was geplaatst. Klager heeft tijdens deze sessies met behulp van een handspiegel het gebit bekeken. Verweerster heeft met klager gesproken over de lengte van de tanden, waarna daarin aanpassingen zijn doorgevoerd. Verweerster heeft klager niet expliciet gevraagd of hij het gebit mooi vond, terwijl klager wel heeft aangegeven dat hij het tijdelijke gebit mooi vond. Verweerster heeft klager niet de definitieve opstelling van het gebit getoond en dat met hem doorgesproken.

Nadat klager heeft aangegeven niet tevreden te zijn over het definitieve kunstgebit heeft verweerster aangeboden de noodprothese kosteloos aan te passen. Dit is echter geen passende oplossing nu de tanden in het tijdelijke gebit te kort waren. Ook heeft verweerster aangeboden nieuwe tanden in het definitieve gebit te laten plaatsen, waar klager dan wel kosten voor dient te voldoen aan het laboratorium. Over de betreffende meer kosten heeft verweerster niet gecommuniceerd met klager.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat verweerster bij het aanmeten van het definitieve kunstgebit onvoldoende heeft gecommuniceerd met klager en onvoldoende is nagegaan of klager tevreden was met de definitieve gebit. Verweerster heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam tandarts verwacht mag worden in een dergelijke situatie. Daarbij merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat klager in dit geval wel duidelijker en tijdiger aan had moeten geven dat hij niet tevreden was over het gebit.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat verweerster in de nazorg te weinig initiatief heeft genomen en onvoldoende heeft gecommuniceerd met klager. De aangeboden oplossingen kwalificeren volgens de Geschilleninstantie Mondzorg niet als passende oplossingen. Het tijdelijke gebit voldoet niet omdat de tanden in dat gebit te kort zijn, zoals door verweerster zelf is aangegeven. Ten aanzien van het aanpassen van het definitieve gebit door het laten plaatsen van nieuwe tanden door het laboratorium had het op de weg van verweerster gelegen na te gaan welke kosten daar mee gemoeid gaan, en te bezien in hoeverre het redelijk is die kosten (volledig) in rekening te brengen bij klager.

De klacht is, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, gegrond. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet aanleiding om tegemoet te komen aan het verzoek om schadevergoeding van klager. Verweerster is tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens klager en dit tekortschieten komt voor rekening en risico van verweerster. De door klager geleden schade, te weten de kosten die klager heeft moeten maken voor het nieuwe kunstgebit, zijn het rechtstreekse gevolg van het tekortschieten van verweerster. De door klager gevorderde kosten van € 681,63 voor het nieuwe kunstgebit komen de Geschilleninstantie Mondzorg niet onredelijk voor en verweerster heeft geen verweer gevoerd tegen de hoogte van dit bedrag.

Nu ook klager tekort is geschoten in de communicatie met verweerster komt niet het volledige gevorderde bedrag voor vergoeding in aanmerking. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet aanleiding om een schadevergoeding aan klager toe te kennen die overeenkomt met de helft van de kosten die klager heeft moeten maken voor het nieuwe kunstgebit, te weten € 340,82. Op grond van artikel 3, derde lid, van het Reglement restitueert de Geschilleninstantie Mondzorg het betaalde griffierecht van € 75,00.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht gegrond is en oordeelt dat verweerster aan klager een schadevergoeding ter hoogte van € 340,82 betaalt. Het griffierecht van € 75,00 zal door de Geschilleninstantie aan klager worden gerestitueerd.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
24 november 2017