

UITSPRAAK

SGIM 2017-038

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

zorgaanbieder de heer **C**, 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 d.d. 11 december 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt, en daarbij het door klaagster ingevulde geschilformulier gevoegd, eveneens gedateerd op 11 december 2017.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15 december 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 8 januari 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 februari 2018.
5. De hoorzitting heeft op 23 februari 2018 plaatsgevonden te Naarden. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld van haar zus. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld van zijn vrouw.

Het geschil

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder klaagster een nieuw gebit (prothese met kliksysteem) heeft aangemeten dat niet goed passend is en wat niet voldoet aan de esthetische wensen van klaagster. Tevens verwijt klaagster verweerder dat hij haar klachten niet serieus neemt.

Klaagster voert hiertoe aan dat het nieuwe gebit dat door verweerder is gemaakt niet passend is voor haar, waardoor zij moeite heeft met eten, last heeft van vermoeide aangezichtsspieren en fonetische problemen heeft. De klachten beperken ook haar sociaal functioneren. Klaagster heeft deze klachten vanaf de dag na het plaatsen van de prothese besproken met verweerder. Verweerder heeft hierop slechts wat kleine aanpassingen uitgevoerd aan de prothese.

Twee dagen hierna komt klaagster terug bij verweerder met wederom klachten ten aanzien van eten, spreken en esthetiek in relatie tot haar nieuwe gebit.

Ook nu weer wordt de prothese aangepast, worden er verschillende testjes gedaan en wordt klaagster weggestuurd met de mededeling dat zij moet wennen aan de nieuwe prothese.

De klachten van klaagster blijven ook na de tweede aanpassing aanhouden, waarna klaagster op 4 juli 2017 organisatie D te E bezoekt. De kaakchirurg, die klaagster daar onderzoekt, concludeert dat de prothese is gemaakt in een proale stand waardoor klaagster niet goed kan eten. Per brief verzoekt de kaakchirurg verweerder de prothese om te bouwen in een goede sagittale relatie.

Klaagster heeft zich vervolgens gemeld bij organisatie F voor een second opinion. Organisatie F schrijft in haar brief van 12 juli 2017 dat de huidige prothese niet in de juiste relatie is aangemeten waardoor bovenvermelde klachten zijn ontstaan. Ondertussen heeft klaagster bij verweerder gemeld dat zij nog immer klachten heeft en dat zij niet tevreden is. Verweerder vertelt haar dat zij voor pijnklachten en het strakker zetten van de chips altijd welkom is, maar dat er ten aanzien van de esthetiek uitgebreid is gesproken en reeds aanpassingen zijn gedaan en dat "er een max zit" aan wat een behandelaar voor een patiënt kan doen. Klaagster wendt zich vervolgens in eerste instantie tot organisatie G en vervolgens tot de [beroepsorganisatie]. Daarnaast meldt klaagster zich bij haar verzekering teneinde een vergoeding te verkrijgen voor een nieuw te laten maken prothese.

Klaagster heeft besloten om haar oude prothese te laten aanpassen door organisatie F. Zij had geen vertrouwen meer in verweerder nadat zij hem meermaals de kans had gegeven om haar prothese aan te passen en de klachten weg te nemen. Door zowel de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] als de adviserend tandarts van de verzekeraars van klaagster, is verweerder gevraagd of hij het gebit van klaagster aan wil passen. Daarop heeft verweerder aangegeven dat hij het gebit vanzelfsprekend aan wil passen als dat niet goed past en/of mevrouw functionele klachten heeft. Klaagster wilde echter niet meer naar verweerder gelet op de voorgeschiedenis en het gebrek aan vertrouwen dat bij klaagster is ontstaan. Zij is om die reden niet meer teruggegaan naar verweerder om de prothese aan te laten passen.

Ter zitting heeft klaagster benadrukt dat zij verweerder telkens heeft verteld dat zij pijnklachten had en moeite had met eten. Het ging niet alleen om de esthetiek. De oude prothese van klaagster heeft zij sinds 2013 en deze zit perfect. Klaagster heeft verweerder telkens gezegd dat de nieuwe prothese precies hetzelfde moest zijn als de oude prothese en heeft bij het passen ook gezegd dat ze de nieuwe prothese anders vond zitten en niet mooi vond. Verweerder heeft steeds tegen klaagster gezegd dat zij moet wennen.

Klaagster geeft aan geen gebruik te hebben gemaakt van de second opinion die haar door de [beroepsorganisatie] is aangeboden omdat zij reeds twee oordelen (van de kaakchirurg en organisatie F) had. Organisatie F geeft vaker second opinions en heeft alle vragen gesteld aan klaagster die nodig waren. Naar het oordeel van klaagster is dit allemaal volgens de richtlijnen gegaan.

Klaagster verlangt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Klaagster vordert voorts vergoeding van de kosten van de aanpassing van haar oude gebitsprothese door organisatie F en vergoeding van de kosten van een nieuwe gebitsprothese.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder voert aan dat hij de prothese bij klaagster heeft aangemeten en dat hij daarbij zorgvuldig te werk is gegaan. Verweerder heeft herhaalde malen overleg gehad met klaagster over de vorm van de prothese. Bij het passen heeft verweerder klaagster medegedeeld dat aanpassingen op dat moment nog mogelijk waren, omdat de pasmallen van was zijn. Voorts heeft verweerder aan klaagster medegedeeld dat aanpassingen nadat de prothese van kunststof is vervaardigd niet meer zo eenvoudig door te voeren zijn. Klaagster was in eerste instantie akkoord met de pasvorm, waarna de kunststofprothese is vervaardigd. Bij het passen van de kunststof prothese was klaagster ook tevreden over de pasvorm. Een dag later komt klaagster terug bij verweerder met een pijnplekje, dat door verweerder wordt verholpen. Klaagster geeft dan ook aan dat ze het uiterlijk niet mooi vindt, met name de hoektanden waren te puntig. Verweerder heeft de hoektanden daarop wat afgerond. Twee dagen later keert klaagster zich wederom tot verweerder met de mededeling dat zij de prothese niet mooi vindt en dat zij wil dat de prothese er net zo uitziet als de vorige prothese. Verweerder vertelt dat ze het uiterlijk hebben besproken en het nieuwe gebit hebben gepast en dat wijzigingen in de kunststof prothese niet eenvoudig zijn.

Omdat klaagster erop staat dat de prothese wordt aangepast en zelfs voorstelt de kosten zelf te willen betalen, past verweerder de prothese aan. Daarvoor brengt verweerder geen kosten in rekening want verweerder vindt dat klaagster tevreden moet kunnen zijn met een eindresultaat. Ook de aangepaste prothese wordt herhaaldelijk gepast en besproken en ook dan gaat klaagster tevreden naar huis met de aangepaste prothese. Na enkele dagen keert klaagster zich tot verweerder waarbij zij wederom vertelt ook nu weer niet tevreden te zijn met het uiterlijk van de prothese.

Verweerder geeft aan dat een nieuw gebit ook een kwestie van wennen is, waarbij de gewenningsperiode voor een nieuwe prothese zo'n drie tot vier maanden is. Verweerder adviseert klaagster die periode dan ook te gebruiken om te wennen, en daarna, als zij nog steeds niet tevreden is, verder te zien.

Daarna volgt een e-mail van klaagster aan verweerder waarin zij klaagt over de prothese. Zij schrijft dat zij de prothese ongeschikt vindt en dat zij een officiële klacht in zal dienen. Verweerder heeft gereageerd met de mededeling dat hij de gang van zaken betreurt, dat klaagster met pijnklachten en problemen altijd welkom is, maar dat de esthetiek uitgebreid besproken is, herhaalde malen is aangepast en dat er een grens zit aan wat er op dat vlak wordt aangepast.

Vervolgens wordt verweerder gebeld door een medewerker van organisatie G, die aangeeft dat de klachtenregeling van verweerder niet op orde zou zijn. Verweerder heeft aangegeven de klachtenregeling via de [beroepsorganisatie] te hebben geregeld en te zijn aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Daarna meldt ook de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zich, alwaar klaagster een officiële klacht heeft ingediend. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen partijen. De klachtenfunctionaris heeft aan klaagster medegedeeld dat verweerder in de gelegenheid dient te worden gesteld de problemen op te lossen, en verwijst klaagster naar verweerder. Klaagster heeft daar geen gebruik van gemaakt. Vervolgens is verweerder gebeld door de adviserend tandarts van de zorgverzekeraar van klaagster. Die vertelt dat de klachten van technische aard zouden zijn en vraagt of klaagster terug mag komen om deze technische problemen aan te laten passen. Verweerder geeft aan dat klaagster welkom is en spreekt met de adviserend tandarts af dat verweerder klaagster een uitnodiging stuurt. Ook noemt de adviserend tandarts twee second opinions die zouden zijn uitgevoerd, waarvan verweerder niet op de hoogte was. Verweerder belt twee dagen later nogmaals met de adviserend tandarts om na te gaan wie de second opinions hebben uitgevoerd. Eén van de second opinions zou zijn uitgevoerd door een kaakchirurg, die klaagster heeft terugverwezen naar verweerder. Verweerder heeft echter de brief van de kaakchirurg nooit ontvangen.

Verweerder schrijft in een brief aan klaagster dat hij nog steeds graag de klachten die klaagster ondervindt van de prothese wenst op te lossen. Verweerder verzoekt ook de twee second opinions aan hem toe te sturen zodat hij een volledig beeld krijgt van haar klachten. Verweerder heeft in deze brief vermeld waaraan een second opinion moet voldoen en heeft de Algemene richtlijn voor het uitvoeren van een second opinion aan klaagster toegezonden. Voorts geeft verweerder aan, dat wanneer de reeds verkregen second opinions niet aan de geldende eisen voldoen, hij klaagster adviseert dit te laten herstellen door de desbetreffende zorgverleners of alsnog een second opinion uit te laten voeren door de tandprotheticus waarnaar klaagster door de [beroepsorganisatie] is verwezen.

Klaagster reageert hierop dat zij van twee onafhankelijke partijen een second opinion heeft ontvangen met eenzelfde oordeel en dat zij daarom niet is ingegaan op het verzoek van de [beroepsorganisatie]. Daarna heeft ze niets meer gehoord van de [beroepsorganisatie]. Klaagster deelt verweerder mede geen vertrouwen meer te hebben in hem omdat hij haar en haar klachten niet serieus neemt. Vervolgens heeft klaagster zich gewend tot de Geschilleninstantie Mondzorg.

Ter zitting heeft verweerder benadrukt dat de prothese uitgebreid gepast is, welke testen er zijn uitgevoerd tijdens het passen, en op welke wijze de beeldregistratie is uitgevoerd. Verweerder vertelt dat hij zorgvuldig heeft gehandeld. Voorts vertelt hij dat hij elke keer aantekeningen heeft gemaakt in het dossier en dat hij dit doet op dat moment.

Verweerder vindt het erg jammer dat het zo gelopen is en wil nog steeds graag de klachten van klaagster oplossen. Verweerder heeft in eerste instantie begrepen dat het enkel ging om esthetische klachten, en heeft ook op dat vlak aanpassingen gedaan. Pas veel later bleek klaagster niet enkel esthetische klachten te hebben.

Ook de meer technische klachten wil verweerder graag oplossen. Die mogelijkheid heeft hij echter niet meer gekregen. Verweerder meent te hebben gehandeld zoals van hem in dat geval verwacht mag worden en betwist dan ook te zijn tekortgeschoten. De klacht moet worden afgewezen, ook ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding.

De beoordeling van het geschil

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de prothese van klaagster door verweerder is aangemeten en geplaatst, waarbij het de Geschilleninstantie Mondzorg niet is gebleken dat verweerder daarbij onzorgvuldig of onjuist heeft gehandeld. Klaagster heeft zich na het aanmeten van de prothese meermaals tot verweerder gewend met esthetische klachten. In ieder geval tot medio juni 2017 blijkt niet dat klaagster heeft aangegeven dat haar klachten van andere dan esthetische aard waren.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen reden om aan te nemen dat het medisch dossier geen juiste weergave van de feiten bevat. Vaststaat dat klaagster klachten had met betrekking tot de esthetiek van de prothese en zich met die klachten meermaals tot verweerder heeft gewend. Verweerder heeft daarop de prothese meerdere malen aangepast naar wens van klaagster. Ook heeft verweerder herhaalde malen aangegeven dat klaagster met pijnklachten en problemen altijd welkom bij hem is.

Klaagster heeft zich op enig moment niet meer tot verweerder gewend, omdat zij geen vertrouwen meer had in verweerder. Daarmee heeft zij verweerder ook de kans ontnomen om de klachten van klaagster op te lossen. De twee second opinions die door klaagster zijn verkregen voldoen niet aan de daarvoor geldende eisen. Verweerder heeft klaagster terecht en expliciet op die eisen gewezen, zonder dat hij de inhoud van de twee bestaande second opinions kende. Klaagster heeft geen reden gezien om de second opinions aan te laten passen en is evenmin op het aanbod van de [beroepsorganisatie] om een second opinion uit te laten voeren ingegaan. In dit geval bestaat er derhalve geen second opinion die aan de geldende eisen voldoet, en waar de Geschilleninstantie Mondzorg van uit kan gaan voor een objectieve inhoudelijke beoordeling van het handelen van verweerder.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat op basis van hetgeen in het kader van dit geschil bekend is geworden, niet vaststaat dat verweerder bij het vervaardigen en plaatsen van de prothese niet heeft gehandeld zoals in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden van een redelijk bekwaam professional. Klaagster heeft onvoldoende bewijs geleverd om tot een dergelijke conclusie te komen.

Verweerder heeft, gelet op het hiervoor overwogene, gehandeld zoals van hem in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden. Van enige tekortkoming in de nakoming van de geneeskundige behandelingsovereenkomst door verweerder is geen sprake en ook enig onrechtmatig handelen door verweerder jegens klaagster is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken.

De klacht is ongegrond en moet derhalve worden afgewezen.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
23 februari 2018