

UITSPRAAK

SGIM 2018-004

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**, 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 d.d. 5 februari 2018, ingekomen op 6 februari 2018, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Bij brief van 2 februari 2018 met bijlagen heeft klaagster haar klacht via haar gemachtigde mevrouw mr. E, jurist bij organisatie F, nader aangevuld.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 februari 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft per e-mail d.d. 26 februari 2018 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 21 maart 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 april 2018.
5. De hoorzitting heeft op 6 april 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is, vergezeld van haar echtgenoot de heer G en bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw mr. E, jurist bij organisatie F, ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van collega tandarts mevrouw drs. H en mevrouw mr. I, klachtenfunctionaris bij organisatie J.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder twee facings in de bovenfrontelementen heeft vervangen die kwalitatief onvoldoende zijn en afwijken van de oude nog aanwezige facings zonder klaagster hier vooraf over te hebben geïnformeerd.

Verweerder heeft in 2011 vier facings op de boventanden bij klaagster vervaardigd. Klaagster was tot die tijd niet bekend met het feit dat zij zou tandenknarsen. In februari 2011, voorafgaande aan de behandeling van verweerder is klaagster voor consult ten aanzien van de boventanden bij dr. K, gnatholoog te L geweest. In zijn brief van 7 februari 2011 aan klaagster naar aanleiding van dit consult is door de heer K opgemerkt dat er geen sporen van extreem bruxisme aanwezig waren.

Twee jaar na de plaatsing is er een barstje in de facing op de centrale linker voortand ontstaan hetgeen volgens verweerder het gevolg was van bruxisme (tandenknarsen).

Het barstje in de facing had volgens verweerder geen invloed op de levensduur van de facing en werd onbehandeld gelaten. Op advies van verweerder is klaagster vanaf dat moment een splint gaan dragen, conform het advies dat verweerder reeds bij plaatsing van de facings gegeven had aan klaagster. Ondanks het dragen van de splint ontdekte klaagster in 2015 dat er ook een barstje op de facing van de centrale rechter voortand was ontstaan. Na bemiddeling van de heer M van organisatie N heeft verweerder in 2015 de twee facings op de centrale voortanden vervangen. Klaagster constateerde pas na de plaatsing dat deze facings esthetisch anders waren dan de vorige en vindt ze niet mooi. Met name bij de snijrand zijn ze te grijs en er lopen gele strepen door. Klaagster heeft de facings voordat ze geplaatst werden niet gezien.

Door de tandheelkundig adviseur van organisatie F is geconstateerd dat de nieuwe facings afwijken van de oude facings omdat bij de uitvoering de transparantie is gewijzigd waardoor bij bepaalde lichtinval een donkere rand onderaan de nieuwe facings op de centrale tanden ontstaat. Het toepassen van deze zogenaamde incisale translucentie bij het maken van de nieuwe facings is vooraf niet met klaagster besproken. Klaagster is van mening dat verweerder als professioneel cosmetisch tandarts had kunnen weten dat er door de wijziging van de uitvoering van de facings een verschil met de facings op de naastliggende elementen zou kunnen ontstaan en hij haar hiervan op de hoogte had moeten stellen. Klaagster ging ervan uit dat verweerder precies dezelfde facings zou maken als de oude gedeeltelijk nog aanwezige facings. Het kleurverschil kan alleen opgelost worden door het maken van nieuwe facings aldus klaagster. De oplossing die verweerder heeft aangeboden bestaande uit het aanbrengen van composiet achter de facings is hiervoor niet voldoende en vormt slechts een oplossing van tijdelijke aard.

Klaagster vordert de kosten voor het maken van nieuwe facings ten bedrage van € 1.200,--..

Ter zitting heeft klaagster aangegeven dat zij in 2011 door middel van het plaatsen van keramische facings de stand van haar voortanden wilde veranderen. Omdat de eigen tandarts geen ervaring had met het plaatsen van keramische facings heeft klaagster via internet een cosmetisch tandarts gezocht en is uiteindelijk bij verweerder terechtgekomen. Klaagster was niet bekend met het feit dat zij zou tandenknarsen. Ook tijdens het consult bij de gnatholoog in 2011 is dit niet geconstateerd. Klaagster betwist stellig dat zij de splint vanaf het moment dat het eerste barstje was ontstaan in 2013 niet heeft gedragen. Klaagster heeft erkend dat verweerder haar in 2011 voor aanvang van de behandeling heeft geïnformeerd dat zij de facings zou moeten beschermen door middel van het dragen van een splint. Klaagster wilde dit toen niet. Nadat in 2015 het tweede barstje in de andere facing op de centrale voortand was ontstaan is klaagster voor consult bij tandtechniker M geweest. De heer M heeft haar meegedeeld dat het niet ongebruikelijk is dat er barstjes in keramische facings ontstaan en dat zij niet de eerste was die dit overkwam. Volgens hem moesten de facings vervangen worden en hij zou hierover contact opnemen met verweerder. Verweerder heeft vervolgens twee nieuwe facings gemaakt. Klaagster ging ervan uit dat deze precies hetzelfde zouden zijn als de oude. In eerste instantie was klaagster tevreden omdat de lengte en de stand van de tanden na het plaatsen van de facings erg mooi was. Pas later ontdekte zij dat er bij bepaalde lichtinval een grijze streep ontstaat die afwijkt van de andere naastgelegen facings. Hier is klaagster niet tevreden over.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. In 2011 bezocht klaagster verweerder met het verzoek de 4 boven incisieven esthetisch te verbeteren. Tijdens het consult is overeengekomen dat de behandeling zou bestaan uit het aanbrengen van hoektandgeleiding, het vervaardigen van 4 porseleinen facings en dat klaagster ter bescherming hiervan een splint zou moeten dragen, Op 1 november 2011 zijn de facings geplaatst. Ondanks duidelijke uitleg over het dragen van een splint wenste klaagster geen splint te laten vervaardigen.

Pas nadat in 2013 bleek dat er een fractuur in de facing van een van de centrale incisieven zat heeft klaagster ingestemd met het dragen van een splint en is er een splint vervaardigd. In 2015 bleek dat er een fractuur in de facing van de andere centrale incisief was ontstaan. Tevens constateerde verweerder toen dat de splint niet gedragen was omdat deze er na twee jaar nog als nieuw uitzag. Ondanks dat klaagster de splint niet gedragen had en verweerder hierdoor geen garantie op de facings kon geven heeft verweerder uit coulance aangeboden de facings op de twee centrale incisieven opnieuw te maken. Verweerder heeft klaagster uitdrukkelijk medegedeeld dat hij dit uit coulance deed en er geen sprake van garantie was.

Medio oktober 2015 zijn de nieuwe facings na goedkeuring van klaagster geplaatst en was klaagster zeer tevreden. Pas twee weken later maakte klaagster melding ontevreden te zijn over de facings in verband met grijze vlekjes. De door klaagster ervaren grijze vlekjes zijn geen verschil in kwaliteit maar een nuanceverschil van esthetiek. Doordat de porseleinen facings met de hand worden gemaakt is het onmogelijk dat deze identiek aan de andere facings zijn. Daarbij komt dat de nieuwe facings door een andere tandtechnicus zijn gemaakt omdat de tandtechnicus die de facings in 2011 heeft vervaardigd geen werkzaamheden meer voor verweerder uitvoert. Kwalitatief zijn de facings perfect aldus verweerder. Verweerder heeft klaagster aangeboden de facings van composiet te voorzien om de transparante zone te camoufleren en op deze wijze het esthetische probleem van klaagster te verhelpen. Klaagster wilde van dit aanbod echter geen gebruik maken en wenst alleen nieuwe facings. Nogmaals nieuwe facings vervaardigen vindt verweerder een onredelijke eis, mede omdat er kwalitatief niets verkeerd is met de facings. Verweerder is van mening al meer te hebben gedaan dan in redelijkheid van hem verwacht mocht worden. Alle nadien door verweerder aangeboden voorstellen om de problemen op te lossen zijn door klaagster afgewezen.

Ter zitting heeft verweerder aangegeven dat hij voordat hij de behandeling heeft gestart al bij klaagster heeft benadrukt dat het dragen van een splint noodzakelijk was voor het behoud van de facings. Klaagster heeft dit advies niet danwel minimaal opgevolgd. Ondanks dit heeft verweerder 4 jaar na het plaatsen van de facings uit coulance kosteloos twee kostbare nieuwe keramische facings vervaardigd. Verweerder gaat in het algemeen pas over tot definitieve plaatsing nadat de patiënt zijn goedkeuring heeft gegeven tijdens het passen van de facings. Dit is ook bij klaagster zo gegaan. Nadat de facings zijn gepast heeft klaagster ermee ingestemd en zijn de facings definitief geplaatst. Klaagster was zeer tevreden en heeft dit twee dagen later nog aan verweerder medegedeeld. Nadat later bleek dat klaagster ontevreden was over de uitvoering heeft verweerder verschillende oplossingen aangeboden. Nadat klaagster alle redelijke oplossingen heeft geweigerd was voor verweerder de maat vol.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en 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. 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. De Geschillencommissie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat verweerder klaagster voorafgaande aan de behandeling heeft gewezen op het belang van het dragen van een splint ter bescherming van de facings en daarbij heeft gewezen op het risico dat de facings bij het niet dragen van een splint stuk konden gaan. Vast staat dat klaagster de splint in de periode 2011 tot 2013 niet heeft gedragen. Ook ten aanzien van de periode nadien acht de Geschilleninstantie voldoende aannemelijk dat klaagster de splint niet danwel onvoldoende heeft gedragen. Het ontstaan van barstjes in de facings van de twee centrale incisieven in het bovenfront valt klaagster derhalve aan te rekenen. Desondanks heeft verweerder uit coudance twee nieuwe facings gemaakt. Bij het vervangen van facings bestaat er altijd een risico dat er enig kleurverschil optreedt omdat er sprake is van handwerk. Toen dit kleurverschil zich voordeed en klaagster melding maakte hier problemen mee te hebben heeft verweerder aangeboden het probleem op te lossen door palatinaal composiet aan te brengen. Klaagster heeft dit aanbod afgewezen. De Geschilleninstantie ziet geen grond voor het oordeel dat de facings van onvoldoende kwaliteit zijn. Dat de facings esthetisch wellicht mooier zouden kunnen zijn of meer konden gelijken op de andere facings, maakt niet dat verweerder kwalitatief slechte facings heeft vervaardigd. De nadien door verweerder aangeboden oplossing om de facings van palatinaal te openen en van composiet te voorzien ter camouflage van de transparante zone acht de Geschilleninstantie Mondzorg overigens een niet ideale oplossing van het probleem maar niet onjuist of onredelijk. Ook nadien heeft verweerder nog getracht een oplossing te bieden om aan klaagsters ongenoegen tegemoet te komen door haar een vergoeding voor het laten vervaardigen van nieuwe facings aan te bieden waarbij hij rekening heeft gehouden met een bedrag aan afschrijving op de inmiddels al vier jaar oude facings. In aanmerking nemende dat verweerder deze facings kosteloos voor klaagster heeft vervaardigd en klaagster door het niet dragen van de spint zelf het risico heeft genomen dat de facings op enig moment stuk zouden gaan waren de door verweerder aangeboden oplossingen naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg redelijk en afdoende. Verweerder heeft gehandeld zoals van hem als redelijk handelend tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht en kan geen verwijt worden gemaakt.

De klacht is ongegrond. Het verzoek om schadevergoeding moet dan ook worden afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is;
- er geen grond aanwezig is voor het toekennen van een schadevergoeding.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg,
6 april 2018