

UITSPRAAK

SGIM 2018-007

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

de heer **A**, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen

zorgaanbieder mevrouw **C**, hierna te noemen 'verweerder'.

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

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels indiening van het geschilformulier, dat door hem op 11 februari 2018 is ondertekend, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 12 februari 2018 ontvangen. Klager heeft zijn klacht nader onderbouwd in een begeleidende e-mail d.d. 12 februari 2018.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14 februari 2018 ontvangen.
3. Namens verweerder heeft letselschadejurist mevrouw mr. drs. D op 9 april 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 18 mei 2018.
5. De hoorzitting heeft op 18 mei 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld door de heer E. Verweerder is ter zitting verschenen, bijgestaan door mevrouw mr. drs. D en vergezeld door praktijkmanager F.
6. Klager heeft bij aanvang van de zitting een document overgelegd, getiteld 'nacalculatie schade', en daarbij heeft klager de Geschilleninstantie Mondzorg te kennen gegeven dat hij zijn eis wil verhogen. Namens verweerder heeft mevrouw mr. drs. D te kennen gegeven geen bezwaar te hebben tegen indiening ter zitting door klager van voornoemd stuk, maar dat verweerder zich inhoudelijk niet in het standpunt van klager kan vinden.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tandheelkundig niet goed heeft gehandeld door I. een ondeugdelijke brug in de mond van klager te plaatsen, daar deze brug gedurende een aantal jaren in totaal vier maal is losgeraakt van de achterste peiler van de brug en door deze ondeugdelijke brug telkens weer terug te plaatsen en II. in een poging de brug van de voorste peiler te verwijderen, die voorste peiler af te breken door het (te) hard loskloppen van de brug en het met kracht geven van een ruk aan de brug.

Klager voert aan dat door verweerder in 2012 een CEREC-brug is vervaardigd, die daarna in de mond van klager is geplaatst. Volgens klager is de brug vier maal losgeraakt van de achterste peiler van de brug, te weten direct in de week na plaatsing reeds in 2012, in het begin van 2014, aan het eind van 2014 en in februari 2017. Telkens, behoudens in 2017, werd de brug teruggeplaatst door of namens verweerder.

Op 20 februari 2017 raakte de brug, zo geeft klager te kennen, voor de vierde maal los van de achterste peiler. Op 21 februari 2017 en op 2 maart 2017 heeft klager zich vervolgens tot verweerder gewend, die op beide dagen in drie pogingen tevergeefs heeft getracht de brug los te kloppen van de voorste peiler. Op 18 maart 2017 heeft verweerder, zo geeft klager aan, wederom driemaal geprobeerd de brug los te kloppen van de voorste peiler, ditmaal met een groter klopparaat. Toen na twee pogingen de brug nog steeds niet los was van de voorste peiler, heeft verweerder volgens klager een ruk aan de brug gegeven. Daarop kwam de brug met een schok los, waarbij tevens de vulling, die volgens klager onderdeel was van de peiler waarop de brug bevestigd was, los kwam.

Klager stelt dat verweerder op 18 maart 2017 opnieuw voorstelde de brug terug te plaatsen. Klager kon zich daar echter niet in vinden. Daarop is door verweerder tijdelijk een noodbrug uit 2012 terug in de mond geplaatst. Klager kreeg naar eigen zeggen van een andere tandarts, tandarts G, te horen dat de brug in zijn optiek niet hoog genoeg was en om die reden losraakte. Terugplaatsen zou, zo zou G hebben geadviseerd, het probleem niet kunnen oplossen.

Klager heeft vervolgens met verweerder gesprekken gevoerd om te komen tot een oplossing. Hierop is klager door verweerder verwezen naar tandarts-implantoloog H, die volgens klager adviseerde nieuwe kronen te vervaardigen op beide peilers en een implantaat op de plaats van de ontbrekende kies. Nadat verweerder klager had medegedeeld dat zij van plan was de brug te splitsen en de kronen terug te plaatsen – en daarmee volgens klager het advies van H naast zich neerleggende –, heeft klager tandarts I geconsulteerd. I adviseerde evenals H, zo geeft klager aan, de brug niet te hergebruiken. Daarop heeft klager zich uitgeschreven uit de praktijk van verweerder en heeft hij zich onder behandeling gesteld bij tandarts mevrouw J. Tandarts J heeft klager, zo zet klager uiteen, medegedeeld dat het terugplaatsen van de brug geen optie is en heeft een alternatieve behandeling voorgesteld.

Volgens klager heeft verweerder niet gehandeld zoals van een bekwaam tandarts mag worden verwacht. Tevens is klager van mening dat sprake is van een gebrekkig product.

Klager heeft aan De Geschilleninstantie Mondzorg onder andere nog een begroting van de schade, een verslag van implantoloog H, correspondentie door of namens klager met verweerder en patiëntengegevens toegezonden.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder geeft te kennen dat het laten plaatsen van een brug de keuze is van de patiënt. De levensduur van een brug is gebaseerd op gemiddelden, waardoor het kan voorkomen dat er omstandigheden zijn waardoor de brug eerder problemen geeft dan de gemiddelde verwachting. Daarbij was het plaatsen van de brug op dat moment voor klager de beste oplossing.

Volgens verweerder heeft zij van klager bovendien niet de gelegenheid gekregen om het ontstane probleem op te lossen, maar is klager overgestapt naar een andere tandarts. Volgens verweerder ontbreekt bewijs dat de door klager geclaimde gezondheidsschade aan zijn gebit en de daarmee gemoeide kosten zijn ontstaan als gevolg van het onzorgvuldig handelen door verweerder.

Volgens verweerder kan van toewijzing van de gevorderde claim geen sprake zijn, nu de gemaakte behandelkosten en reiskosten niet zijn veroorzaakt door verwijtbaar handelen. Bovendien biedt de Wkkgz, zo geeft verweerder aan, geen ruimte om door klager gemaakte uren ten behoeve van het opstellen van de klacht te vergoeden.

Verweerder heeft ter zitting nog verklaard dat de algemene voorwaarden van verweerder op de website van de praktijk van verweerder zijn gepubliceerd, maar niet aan klager zijn toegezonden. Ook een verwijzing naar de algemene voorwaarden op de betreffende website ontbrak op de begroting van klager, zo geeft verweerder aan.

De klacht dient, zo benadrukt verweerder, ongegrond te worden verklaard en het verzoek van klager tot het toekennen van een schadevergoeding moet worden afgewezen.

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 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 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 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat door verweerder een brug is vervaardigd, die in de mond van klager is geplaatst. Niet betwist is dat deze brug in de jaren nadat deze in de mond van klager was geplaatst, in totaal vier maal is losgeraakt van de achterste peiler van de brug. Door verweerder is de brug, telkens nadat deze was losgekomen van de peiler, terug in de mond bevestigd. In het begin van 2017, toen de brug voor de laatste maal is losgekomen, heeft klager uiteindelijk geweigerd verweerder de brug nogmaals te laten terugplaatsen.

De lezing van partijen over de oorzaak van het loskomen van de brug loopt uiteen. Volgens klager is er sprake van een ondeugdelijke brug, terwijl verweerder van mening is dat haar geen verwijt te maken valt, maar het telkens loskomen van de brug vermoedelijk te wijten is aan de tandheelkundige problemen van klager.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

Het is de Geschilleninstantie niet gebleken dat door verweerder op enig moment na het telkens loskomen van de brug van de peiler daarvan, nader onderzoek is gedaan naar de oorzaak van het loskomen van de betreffende brug. Nu de brug binnen een aantal jaren reeds vier maal was losgekomen, had het, zo is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel, op de weg van verweerder gelegen om te onderzoeken wat de reden was dat de brug niet goed bevestigd bleef in de mond van klager.

Bovendien had het in de rede gelegen dat verweerder zou hebben onderzocht of een alternatieve behandelwijze wel tot het voor klager gewenste resultaat zou hebben geleid. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder door dit handelen en nalaten niet heeft gehandeld zoals van haar had mogen worden verwacht. De Geschilleninstantie Mondzorg vindt ondersteuning voor de standpunten van klager in de overgelegde tandheelkundige gegevens, de ingenomen standpunten en voorstellen tot andere behandelingen van tandartsen aanwezig in het dossier en het verhandelde ter zitting. De Geschilleninstantie Mondzorg is tevens van oordeel dat, gelet op het dossier en hetgeen behandeld is ter zitting, voldoende is komen vast te staan dat dit handelen en nalaten door verweerder tot schade bij klager heeft geleid.

Het standpunt van verweerder dat de klacht van klager ongegrond dient te worden verklaard omdat klager verweerder na het voor de laatste maal loskomen van de brug niet in de gelegenheid heeft gesteld het ontstane probleem op te lossen, slaagt niet. Van klager kon, zo overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg, gelet op het feit dat verweerder de brug reeds driemaal tevergeefs in zijn mond had teruggeplaatst, niet worden verwacht dat hij verweerder daartoe nogmaals in de gelegenheid zou stellen. Bovendien is door verweerder niet betwist dat zij voornemens was dezelfde brug nog een vierde maal in de mond van klager terug te plaatsen, terwijl zij geen onderzoek had gedaan naar de oorzaak van het telkenmale losgeraken van de brug, noch had bestudeerd of het terugplaatsen van de brug voor klager wel een geëigende oplossing zou zijn. Ook dat laatste had, gelet op de stellinginname van tandarts-implantoloog H naar wie verweerder klager zelf had verwezen, op haar weg gelegen.

Klager heeft de door hem geleden schade begroot. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de Geschilleninstantie Mondzorg is uitgegaan van het document dat door klager ter zitting is overgelegd – getiteld ‘nacalculatie schade, d.d. 17-05-2018’ – daar namens verweerder ter zitting te kennen is gegeven dat geen bezwaar bestond tegen indiening van het stuk door klager. Klager heeft een bedrag van € 5030,52 gevorderd, daar verweerder volgens hem niet heeft gehandeld zoals van haar had mogen worden verwacht. Klager heeft daartoe kopieën van facturen en declaraties van andere zorgaanbieders overgelegd (in totaal groot € 2.836,11), evenals een factuur van zijn juridisch adviseur (groot € 919,62). Voorts heeft klager een vergoeding van reiskosten, griffierecht en door hem gemaakte uren gevorderd (in totaal groot € 1.274,79). Door klager zijn de gemaakte kosten in zijn klacht en ter zitting uitvoerig onderbouwd. Voor zover de afzonderlijke schadeposten door verweerder al zijn betwist, is dat, behoudens de gevorderde urenvergoeding van klager ad € 1.100,-, onvoldoende gemotiveerd gebeurd. De Geschilleninstantie Mondzorg is dan ook van oordeel dat, nu door verweerder geen feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen die tot een ander oordeel moeten leiden, de gevorderde schadevergoeding voor de overige posten, groot € 3.930,52, moet worden toegewezen.

Voor zover verweerder ter exoneratie van aansprakelijkheid in onderhavige geschilprocedure nog een beroep zou willen doen op eventuele van toepassing zijnde algemene voorwaarden van verweerder, stuit dat beroep reeds af op de verklaring ter zitting namens verweerder dat deze algemene voorwaarden uitsluitend op de website van verweerder zijn gepubliceerd en op geen enkele wijze aan klager ter hand zijn gesteld.

Aangezien de klacht gegrond is verklaard, oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het door klager betaalde bedrag aan griffierecht door verweerder aan klager zal worden vergoed.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil gegrond is;
- de door klager van verweerder gevorderde schadevergoeding tot een bedrag van € 3.930,52 wordt toegewezen;
- de overige gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen;
- het door klager betaalde bedrag aan griffierecht door verweerder aan klager zal worden vergoed.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
18 mei 2018