

## UITSpraak

SGIM 2018-034

### Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

### Inzake

De geschilprocedure van

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

de heer **B**, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'.

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

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt door het indienen van een op 4 augustus 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft dit geschilformulier ontvangen op 8 augustus 2018.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager verschuldigde griffiegeld op 4 augustus 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 28 augustus 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brieven van 10 oktober 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 november 2018.
5. Verweerder heeft de Geschilleninstantie Mondzorg bij brief van 17 oktober 2018 bericht niet aanwezig te kunnen zijn bij de hoorzitting.
7. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 23 november 2018 te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen

### Het geschil

Klager verwijt verweerder dat hij bij de behandeling van klagers element 15 (tweede kleine rechterbovenkies), element 22 (kleine linkerboventand) en element 23 (linkerbovenhoektand) niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klager voert hiertoe in zijn klacht en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

#### *Klachten*

Klager verzoekt verweerder in januari 2018 zijn element 23 te vullen, nadat er voor de tiende keer een vulling uit was gevallen. Klager ervoer hierdoor pijn tijdens het eten, aangezien zich in dit element etensresten ophoopten. Verweerder gaf aan dat het niet mogelijk is dit element nog een keer te vullen en stelt voor een kroon te plaatsen. Klager antwoordt dat hij met oog op de slechte conditie van zijn gebit dan de voorkeur geeft aan een kunstgebit (gebitsprothese), maar verweerder is van oordeel dat klagers gebit daarvoor nog in te goede conditie is. Klager gaat akkoord met het voorstel een kroon te plaatsen.

Klager kwam erop enig moment achter dat de kroon niet is geplaatst op zijn element 23, maar op zijn element 22. Verweerder had gedurende het jaar 2017 er al een aantal keer op aangedrongen dat op dit element een kroon wordt geplaatst. Klager heeft evenwel nooit toestemming gegeven een kroon te plaatsen op dit element.

Klager probeert eerst op 17 februari 2018 hierover in gesprek te komen met verweerder. Verweerder is dan evenwel te druk om hem te woord te staan. Tijdens het eerstvolgende controleconsult lukt het klager wel hierover in gesprek te komen met verweerder. Verweerder geeft dan aan dat klagers element 23 gevuld moet worden.

Klager vond dit vreemd, aangezien verweerder eerder had aangegeven dat het niet mogelijk was dit element te vullen. Verweerder heeft tijdens een volgend consult aangegeven dat klagers element 15 gevuld moet worden, maar die tand mankeerde niets.

Klager laat evenwel zijn element 23 noch element 15 door verweerder vullen omdat hij door de gang van zaken het vertrouwen in verweerder is verloren. Hij wendt zich vervolgens tot een andere tandarts, die zijn element 23 wel vult.

### *Schadevergoeding*

Klager vordert een schadevergoeding van € 1.000,- (zegge: duizend euro), die bestaat uit de volgende posten:

- € 600,- (zegge: zeshonderd euro) voor de kosten van de kroon;
- € 200,- (zegge: tweehonderd euro) voor de kosten van het opnieuw laten vullen; en
- € 200,- (zegge: tweehonderd euro) voor de immateriële schade in de vorm van het leed dat klager door verweerder is aangedaan.

### **Het verweer**

Verweerder voert in zijn verweerschrift – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Klager verwacht zijn element 22 met zijn element 23. Zijn element 22 was namelijk voorzien van een stift en een zeer grote vulling, die was afgebroken. Dit element was niet meer te restaureren met een vulling. Verweerder heeft toen een kroon op element 22 geplaatst.

Klager komt op 16 april 2018 voor een vulling in zijn element 15. Hij verkeert dan kennelijk in de veronderstelling dat het om een element gaat waar recent een kroon op is geplaatst. Klager weigert op die dag evenwel plaats te nemen in de behandelstoel en overhandigt verweerder een klachtbrief. Klager geeft dan niet aan nog last te hebben van zijn element 23. Als klager dat wel had gedaan, had verweerder die klacht behandeld.

### **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 de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van [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 de klachten.

#### *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. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klager heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts.

Bij de beantwoording van de vraag of een tandarts heeft voldaan aan die inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder bij de behandeling van klagers elementen 15, 22 en 23 heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts, zodat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van verweerder in zijn inspanningsverplichting jegens klager. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt hiertoe als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg leidt uit het dossier af dat klager ten tijde van verweerders litigieuze handelingen medicijnen gebruikte waarvan het aannemelijk is dat die zijn gebit hebben aangetast en dat klagers gebit toentertijd overigens al in gemutileerde conditie verkeerde (enkele zwaar gevulde en endodontisch behandelde elementen, die ook slijtage vertoonden). De Geschilleninstantie Mondzorg leidt verder uit het dossier af dat het op het moment dat klager zich tot verweerder wendde niet was geboden om klagers element 23 te vullen, en dat op dat moment een indicatie bestond voor het plaatsen van een kroon op element 22. Gelet hierop is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerder in redelijkheid heeft kunnen kiezen voor zijn behoudende behandelbeleid.

De Geschilleninstantie Mondzorg is verder van oordeel dat klager zijn klacht over element 15 in onvoldoende mate heeft onderbouwd, omdat uit het dossier niet blijkt dat element 15 is gevuld.

De Geschilleninstantie Mondzorg is gelet op het voorgaande van oordeel dat alle klachten ongegrond zijn. Klagers verzoek om schadevergoeding moet daarom geheel worden afgewezen.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klachten ongegrond zijn;
- de door klager gevorderde schadevergoeding niet wordt toegewezen;
- het door klager betaalde bedrag aan griffierecht niet door verweerder aan klager moet worden vergoed.

### **Aldus uitgebracht door:**

Geschilleninstantie Mondzorg  
23 november 2018