

UITSPRAAK

SGIM 2020-38

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 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. Klager heeft bij email van 31 oktober 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 2 november 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 november 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 29 december 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 18-02-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 februari 2021.
5. Als gevolg van de omstandigheden rondom het Corona virus heeft de hoorzitting op 26 februari 2021 digitaal, middels 'Teams', plaatsgevonden. Klager en verweerder zijn ter digitale zitting verschenen, de laatste vergezeld van zijn advocaat mevrouw E.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder bij klager een implantaatbehandeling heeft uitgevoerd die veel pijn heeft gegeven en een ondeugdelijke prothese heeft geplaatst. Ook werden afspraken steeds verplaatst, ontving klager nog een factuur ad € 3.000,- en werd niet gereageerd op een verzoek tot creditering aan klager van de € 2.574,- die klagers zorgverzekering alsnog aan verweerder uitbetaalde. Toezeggingen door verweerder om alles in orde te maken zijn niet nagekomen.

Op 23 oktober 2018 is begonnen met implantaatbehandeling. Omdat klagers zorgverzekeraar de behandeling waarschijnlijk niet zou vergoeden, heeft klager de totale behandelingskosten à € 8.301,57 zelf vooraf voldaan, met de afspraak dat als de zorgverzekeraar toch (deels) de behandeling zou vergoeden deze vergoeding aan klager ten goede zou komen. Alhoewel de behandeling pijnloos zou zijn, heeft klager veel pijn ervaren. De gemaakte prothese was vanaf het begin niet goed; de tanden waren veel te groot en breed. Toen de aangepaste prothese

werd geplaatst bleken de schroeven niet te passen. De prothese werd evenwel geforceerd geplaatst, gevolgd door veel pijn en bloedingen. Na het plaatsen van de prothese pasten de schroeven wel, maar was de prothese te klein. Klager heeft de prothese toch geprobeerd, maar is naar verweerder terug gegaan omdat hij niet meer kon eten. Verweerder heeft de prothese toen losgeschroefd en in een doosje aan klager meegegeven met de mededeling dat als klager een nieuwe prothese wilde hij € 1.700,- zou moeten betalen.

Ook financieel verliep een en ander niet volgens afspraak. Klager ontving van Famed nog een factuur à € 3.000,-. Nadat hij verweerder hierop aansprak, heeft klager nooit meer iets vernomen van deze factuur. De € 2.574,- die klagers zorgverzekeraar alsnog vergoedde aan verweerder is evenwel tot op het moment van indiening van de klacht niet aan klager terug betaald.

Na tussenkomst van de [beroepsorganisatie] Klachtenfunctionaris heeft verweerder aangeboden om een nieuwe klikprothese te maken. Echter, pogingen hierna om tot een afspraak te komen bij verweerder zijn niet geslaagd; klager wordt niet terug gebeld.

Klager heeft lang gespaard voor deze behandeling en heeft geen geld meer over voor een nieuwe prothese. Hij draagt nu de oude noodprothese die pijn doet met eten.

Klager heeft geen vertrouwen meer in een oplossing door verweerder en wenst dat verweerder aan hem betaalt een bedrag van € 11.100,- zijnde de kosten voor een elders te maken nieuwe prothese en het door verweerder nog aan hem verschuldigde bedrag van € 2.574,-.

Het verweer

Verweerder heeft bij klager 6 implantaten geplaatst en een op implantaten verschroefde prothese ('wrap around') vervaardigd.

Tijdens de implantaatbehandeling heeft klager slechts één keer aangegeven pijn te hebben tijdens de behandeling. De behandeling is toen op een andere datum met verdoving vervolgd. Overigens is pijn bij implanteren niet ongebruikelijk. In tegenstelling tot klager stelt pasten de schroeven van de prothese wel in de implantaten.

Anders dan klager zegt werden de afspraken niet steeds geannuleerd. Uit dossieraantekeningen blijkt dat door klager zelf drie afspraken werden afgezegd en verplaatst, terwijl door de kliniek eveneens drie afspraken moesten worden verzet. Klager vond dat toen geen probleem.

Verweerder ontkent dat de vervaardigde prothese niet goed was. Klager heeft in het bijzijn van zijn echtgenote de vorm, lengte, hoogte en kleur zelf bepaald. Bij het passen keurde klager de prothese steeds goed maar wilde hij het achteraf toch weer anders. Na diverse aanpassingen is klager op een gegeven moment gezegd dat de prothese definitief afgemaakt zou worden er niet meer op terug gekomen kon worden.

De kliniek heeft een bedrag van € 2.574,- ontvangen van klagers zorgverzekeraar. Dit bedrag is, in overleg met de zorgverzekeraar, niet direct doorbetaald aan klager omdat deze aangaf een nieuwe prothese te willen en de kosten hiervan wellicht in mindering op het door te betalen bedrag konden worden gebracht. Inmiddels is het bedrag aan klager overgemaakt.

Voor wat betreft de toezegging van de kliniek om alles in orde te maken stelt verweerder dat klager in eerste instantie abusievelijk niet terug is gebeld. Als klager nog een keer had gebeld, dan zou de gedane toezegging – het bijstellen van de voortanden, een klikgebit of nieuwe frontopstelling - zijn nagekomen.

Verweerder stelt dat er geen grondslag is om de kosten van een nieuwe prothese aan klager te vergoeden en verzoekt de klachten ongegrond te verklaren en de vordering tot schadevergoeding af te wijzen.

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 Geschilleninstantie 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 klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van de behandeling heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Verweerder heeft bij klager een op 6 implantaten verschroefde prothese ('wrap around') voor de bovenkaak vervaardigd. De Geschilleninstantie stelt vast dat de klacht zich toespitst op de vervaardigde bovenprothese en de klachtafhandeling door verweerder, toen bleek dat klager niet tevreden bleek met de prothese.

Niet betwist wordt dat bij plaatsing van de wrap around deze niet spanningsvrij op de implantaten kon worden geschroefd. Dit maakt dat de prothese niet voldoet aan de eisen die gesteld kunnen worden aan een verschroefbare prothese. Dat klager mogelijk gedurende het vervaardigingsproces esthetische aanpassingen wenste doet daar niet aan af.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder had dienen te erkennen dat de pasvorm van de prothese onvoldoende was en de procedure van vervaardiging had moeten aanpassen.

Uit het relaas van klager en ook behandeldossier komt naar voren dat consulten tijdens het productieproces van de bovenprothese veelal met assistenten en verschillende tandtechnici plaatsvonden en verweerder op afstand betrokken was.

Dit maakt temeer dat het op de weg van verweerder, als verantwoordelijke voor de behandeling, had gelegen om klager betrokken en oplossingsgericht tegemoet te treden toen bleek dat de pasvorm van de prothese te wensen over liet. Door dit na te laten heeft verweerder gehandeld in strijd met de eisen die aan hem als professional worden gesteld.

Ter zitting heeft klager bevestigd dat de door de zorgverzekeraar aan verweerder uitgekeerde gelden à € 2.547,- inmiddels aan hem zijn overgemaakt. De Geschilleninstantie is echter van mening dat het in eerste instantie inhouden van de toegezegde creditering in strijd is met de afspraak die verweerder met klager maakte.

De Geschilleninstantie overweegt dat verweerder bij het vervaardigen van implantaatgedragen prothese niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mocht worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht gegrond en is van oordeel dat klager een schadevergoeding toekomt à € 3.000,- opdat klager elders een nieuwe bovenprothese kan laten vervaardigen.

Daarnaast zal verweerder, als de in het ongelijk gestelde partij, een bedrag van € 75,- aan klager vergoeden ter zake van het door hem betaalde griffierecht.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- oordeelt dat verweerder aan klager een bedrag à € 3.000,- betaalt ter vergoeding van geleden schade;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht à € 75,-.

Zittingsdatum, 26 februari 2021

Met verzenddatum, 23 april 2021