

UITSPRAAK

SGIM 2020-39

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 de heer C, tandprotheticus 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 30 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 30 oktober 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 31 oktober 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20 november 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 18 februari 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 2020 digitaal, door middel van 'Teams', plaatsgevonden. Verweerder en klager zijn beiden ter digitale zitting verschenen, de laatste vergezeld van zijn juridisch adviseur mr. E.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een gebrekkige prothese heeft geleverd. De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

In de periode januari – mei 2020 heeft verweerder een prothese vervaardigd. Bij (pas)afspraken op 14 en 29 april 2020 heeft klager gemeld dat de bovenprothese te los zat en de onderprothese vreemd en groot aanvoelde. Ook bij definitieve plaatsing van de prothesen op 14 mei 2020 heeft klager aangegeven dat de pasvorm niet goed was. Volgens verweerder zouden de prothesen zich nog 'gaan zetten'. Toen klager de dag na plaatsing verweerder bezocht omdat de bovenprothese steeds uit de mond viel en etensresten onder de onderprothese bleven, bagatelliseerde verweerder opnieuw zijn klachten. Klager zegde hierop het vertrouwen in verweerder op, waarna deze de oude prothese hardhandig bij klager terugplaatste en hem de deur wees. Klager heeft vervolgens een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie].

Ten behoeve van de klachtenprocedure bij de [beroepsorganisatie] heeft tandprotheticus F een second opinion-onderzoek uitgevoerd. F concludeerde dat geheel nieuwe protheses nodig waren omdat de protheses te veel correcties nodig hadden. Hierop heeft verweerder voorgesteld om de bovenprothese te crediteren. Klager kon niet akkoord gaan met dit aanbod, omdat ook de onderprothese gebrekkig is geproduceerd.

Klager verlangt dat verweerder ter vergoeding van geleden schade aan klager zal betalen:

- € 2.278,45 zijnde het bedrag dat verweerder voor het vervaardigen van de protheses aan klagers zorgverzekeraar in rekening heeft gebracht, en
- € 2.259,37 zijnde de kosten voor rechtsbijstand die klager heeft moeten maken, te vermeerderen met de kosten van rechtsbijstand die na indiening van deze klacht zijn ontstaan en die nader worden gespecificeerd.

Ook wenst klager dat het door hem betaalde griffiegeld wordt gerestitueerd.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Op 25 april 2019 heeft verweerder de behandeling gestart voor het maken van een immediaat prothese in de bovenkaak. Ten tijde van deze behandeling werd reeds het plan voor de nieuwe, vervangende prothese inclusief het vervangen van de steg besproken en overeen gekomen. Bij het plaatsen van de prothese op 14 mei 2020 constateerde verweerder dat de bovenprothese onvoldoende retentie had. Verweerder heeft klager toen aangegeven dat de prothese mogelijk vaster gaat zitten als deze enige tijd ingedragen wordt en dat er anders nog mogelijkheden zijn om de pasvorm te verbeteren.

Klager is echter de volgende dag naar de praktijk gekomen met het verzoek om de oude prothese terug te plaatsen. Verweerder heeft hieraan gehoor gegeven maar ontkent de prothese hardhandig terug te hebben geplaatst. Verweerder stelt dat hij geen onderzoek naar de functionaliteit van de prothese of ander mondonderzoek heeft kunnen doen en de klachten op geen enkele wijze in behandeling heeft kunnen nemen.

Klager heeft zich vervolgens tot tandarts G gewend voor een 1^e second opinion. Deze oordeelde dat de functionaliteit van de prothese goed was en dat de pasvorm aangepast kan worden, waarvoor klager het best terug kon gaan naar de praktijk van verweerder. In lijn met het advies van G heeft verweerder toen aan klager voorgesteld om de protheses kosteloos door middel van rebasing te verbeteren of, als klager dit door een derde wilde laten doen, de kosten hiervan te vergoeden.

Hierna heeft klager door tandprotheticus F een 2^e second opinion laten uitvoeren. F adviseerde om een nieuwe prothese te maken. Verweerder merkt op dat hij vanwege feitelijke onjuistheden de nauwkeurigheid van F's onderzoek in twijfel trekt. Desondanks heeft verweerder in reactie op F's oordeel aan klager aangeboden om de bij de zorgverzekeraar gedeclareerde kosten voor de boven- en onderprothese, behoudens de opnieuw te gebruiken steg, te crediteren aan de zorgverzekeraar; klagers eigen bijdrage had verweerder reeds ingetrokken.

Verweerder betreurt het dat hij het gewenste resultaat voor klager niet heeft kunnen bereiken, maar is van mening dat hij aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan.

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

Ter beoordeling ligt voor de vraag of verweerder een ondeugdelijke prothese heeft geleverd en daarmee tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst met klager.

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten. Verweerder erkent dat de retentie van de bovenprothese onvoldoende was en kan klager volgen in diens onvrede over achterblijvende voedselresten bij de onderprothese. De Geschilleninstantie gaat daarom mee met klager in diens stelling dat de op 14 mei 2020 geplaatste protheses niet voldoen.

Dit vastgesteld hebbende dient de vraag te worden beantwoord of de tekortkomingen van de protheses aan verweerder zijn toe te rekenen.

Het is niet ongebruikelijk dat een gebitsprothese bij eerste plaatsing niet geheel naar wens is en correcties nodig zijn. Dat er gedurende het productieproces diverse contact- en pasmomenten zijn geweest doet daar niet aan af. Door niet mee te willen werken aan het door verweerder onderzoeken van de tekortkomingen en aanpassen van de op 14 mei 2020 geplaatste protheses, heeft klager aan verweerder de mogelijkheid ontnomen om alsnog deugdelijke protheses te leveren. Dit maakt dat de tekortkomingen aan de protheses niet toe te rekenen zijn aan verweerder.

Ook is overigens niet gebleken dat verweerder zich niet heeft opgesteld zoals van een goed hulpverlener wordt verwacht en zich heeft onttrokken aan de plichten die op hem rusten uit hoofde van de behandelingsrelatie met klager. De geschilleninstantie wijst de klacht daarom af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Zittingsdatum, 26 februari 2021

Met verzenddatum, 9 april 2021