

UITSpraak

SGIM 2024-02

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 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 van 2 januari 2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 januari 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20 februari 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 februari 2024.
5. De hoorzitting heeft op 19 april 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerder was ter zitting aanwezig en heeft zijn standpunt toegelicht. Klaagster was afwezig met bericht.

De klacht

Uit haar schriftelijke klacht volgt dat klaagster verweerder verwijt tanden en kiezen ondeugdelijk en slordig te hebben hersteld.

Klaagster heeft zich op 17 september 2017 tot verweerder gericht om barstjes in de twee voortanden te repareren. De gemaakte composiet-reparaties voelden niet prettig. Verweerder heeft vervolgens op 2 oktober 2017 de voortanden vernieuwd evenals de naburige snijtanden om kleurverschil te voorkomen. Dit was niet naar wens van klaagster, waarna verweerder gratis een voortand lichter van kleur heeft gemaakt.

In 2018 en in 2022 braken verschillende malen hoekjes en randjes van tanden en kiezen af, die ook na reparatie door verweerder opnieuw afbraken. Verweerder heeft ten slotte een en ander op een slordige manier gerepareerd en heeft geweigerd om klaagster nog verder te behandelen.

Klaagster voelde zich niet serieus genomen en heeft zich vervolgens tot een andere tandarts gewend voor herstel. De hiermee gemaakte kosten bedroegen € 787,00 waaraan verweerder bereid was om € 100,00 bij te dragen. Klaagster wenst evenwel dat verweerder in aanvulling op het reeds betaalde bedrag € 468,80 aan schadevergoeding betaalt.

Het verweer

Verweerder heeft in het verweerschrift en ter zitting het navolgende verweer gevoerd.

Verweerder stelt in 2017 enige restauraties te hebben gemaakt waar klagster uiteindelijk tevreden mee was. Omdat zij niet tevreden was met de restauraties die verweerder in 2022 maakte, heeft klagster een andere tandheelkundige kliniek bezocht. Verweerder heeft coulancehalve de toen door klagster gevorderde € 100,00 aan haar betaald.

Toen klagster een paar maanden later meer geld claimde voor in 2017 en 2018 door verweerder herstelde elementen en voor elementen die nooit in de praktijk van verweerder zijn behandeld, heeft verweerder deze claim afgewezen. Klaagster heeft nooit rapporten overgelegd waaruit de reden van vervanging van de oude vullingen blijkt. Wel ontving verweerder dreigementen dat klager media bij het conflict zou betrekken.

Verweerder verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht en het verzoek 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 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. 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. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor medische behandelingen, waaronder mondzorg, geldt dat de zorgaanbieder een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat de (mond)zorgaanbieder de verplichting heeft om zich in te spannen om een bepaald behandelresultaat te bereiken, maar dit resultaat niet garandeert.

Bij zijn werkzaamheden dient de (mond)zorgaanbieder de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen en te handelen volgens de professionele standaard. Ter beantwoording ligt daarom de vraag voor of verweerder bij het vervaardigen van de composietrestauraties heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken is de Geschilleninstantie gebleken dat verweerder in 2017 vier restauraties in het bovenfront bij klaagster maakte en in 2018 één van deze tanden (element 11) opnieuw herstelde. Hoewel klaagster stelt dat zij in verband met deze restauraties elders is geweest om klachten te verhelpen heeft zij, hoewel dit uitdrukkelijk is verzocht door verweerder, hiervan geen documentatie overlegd. Daarnaast heeft klaagster de praktijk van verweerder een aantal jaren niet bezocht. Op grond hiervan kan de Geschilleninstantie niet vaststellen dat klaagster, zoals zij stelt, verweerder toen op de hoogte heeft gesteld over haar ongenoegen over zijn behandelingen.

In december 2022 en 2023 heeft de opvolgend tandarts diverse elementen gerestaureerd.

Dossiernotities vermelden dat herstel in de meeste gevallen geschiedde vanwege de breuk van oudere composiet vullingen. Van deze composietvullingen waren sommige in de praktijk van verweerder en sommige elders vervaardigd.

De Geschilleninstantie stelt vast dat composiet restauraties vanwege functionele belasting kunnen breken. Klaagster heeft geen documentatie overgelegd waaruit blijkt dat verweerder bij het vervaardigen van de composiet restauraties fouten heeft gemaakt of anderszins heeft onderbouwd dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. Ook overigens heeft de Geschilleninstantie op basis van de inhoud van het dossier en op grond van hetgeen op de zitting naar voren is gebracht geen voldoende aanwijzingen aangetroffen waaruit zou kunnen blijken dat verweerder tijdens zijn behandelingen bij klaagster niet is gebleven binnen de kaders die verwacht mag worden van een redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden. Daarom zal de Geschilleninstantie de klacht in zijn geheel afwijzen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 april 2024

Met verzenddatum, 31 mei 2024