

UITSpraak

SGIM 2024-04

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, 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 d.m.v. het op 26 januari 2024 ontvangen geschilformulier onderhavig geschil voorgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 28 februari 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 5 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, klager was afwezig met bericht van verhindering.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht volgt dat klager – zakelijk weergegeven - verweerder verwijt een nieuw klikgebit te hebben geleverd dat ondeugdelijk is, het probleem niet te hebben opgelost terwijl de financiële consequenties werden afgewenteld op klager en diens zorgverzekeraar, en klagers familie te hebben betrokken bij het geschil.

November 2021 heeft verweerder nieuwe protheses boven en onder vervaardigd op de in 2013 geplaatste implantaten (klikgebit). Zomer 2022 braken de drie klemmen van het klikgebit. Verweerder liet het gebit rebasen en voorzien van nieuwe klemmen en zegde toe dat hier garantie van toepassing was. Dit bleek toch niet zo te zijn omdat klagers verzekeraar een rekening heeft ontvangen. December 2022 lieten opnieuw klemmen los die kosteloos door verweerder werden gerepareerd. Nadat in februari 2023 een tand en wederom klemmen afbraken verwees verweerder klager naar een andere tandprothetische praktijk, waar vastgesteld werd dat de (micro)steg versleten was en alleen vervangen

kon worden door een macro steg, omdat de micro steg niet meer wordt gebruikt. Uiteindelijk is door de nieuwe tandarts van klager een geheel nieuw gebit gemaakt. Een en ander heeft tot extra kosten voor klager geleid.

Klager meent dat het maken van een nieuwe steg bij vervanging van het klikgebit in 2021 veel ergernis, problemen en kosten had kunnen voorkomen.

Klager wenst dat verweerder erkent dat hij in gebreke is gebleven en de familie van klager niet had mogen betrekken bij het verschil van mening en excuses hiervoor aanbiedt. Klager vraagt vergoeding van de door de verzekeraar en klager zelf geleden materiële schade van in totaal € 1.595,25 en nader te bepalen immateriële schade.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Omdat de oude steg nog goed leek, heeft verweerder niet direct de oude steg vervangen. Verweerder stelt dat er diverse pogingen zijn geweest om de problematiek op te lossen en dat het klager zelf is geweest die de behandeling heeft gestaakt en ook de bemiddelingspoging van de [beroepsorganisatie] heeft gestaakt. Verweerder erkent dat (e-mail) correspondentie beter had gekund, doch stelt dat klager de e-mails anders heeft gelezen dan door verweerder bedoeld. Tenslotte meent verweerder dat klager zelf zijn familie bij het conflict heeft betrokken

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 klager voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het vervaardigen van de prothese en geboden nazorg 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 vervaardiging van de prothese niet lege artis geschiedde. Door het hanteren van een onzuivere afdrucktechniek zijn discrepanties in de pasvorm opgetreden, getuige het feit dat kort na vervaardiging reeds rebasing nodig bleek. Door vervolgens bij rebasing de steg niet te demonteren werd een onjuiste behandelprocedure gevolgd.

De Geschilleninstantie zal de klacht dat verweerder een ondeugdelijke prothese vervaardigde dan ook toewijzen.

Voor wat betreft het klachtonderdeel dat verweerder familie van klager betrok bij de klachten over behandeling oordeelt de Geschilleninstantie als volgt.

Klager stelt dat verweerder zijn schoondochter bij de klacht betrok, terwijl verweerder stelt dat het juist klager was die zijn familielid bij de klacht betrok. Omdat aan het woord van de een niet meer waarde kan worden toegekend dan aan het woord van de ander en klagers schoondochter in loondienst is bij verweerder en uit hoofde van deze arbeidsrelatie betrokken is bij behandelingen, zal de Geschilleninstantie dit klachtonderdeel afwijzen, nu niet kan worden vastgesteld dat verweerder in deze de grenzen van het betamelijke heeft overschreden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe en veroordeelt verweerder om aan klager te voldoen een schadevergoeding van € 1.595,25 (zegge: vijftienhonderd en vijfennegentig euro en vijfentwintig cent);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,-;
- wijst af het meer en anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 april 2024

Met verzenddatum, 31 mei 2024