

UITSpraak

SGIM 2024-05

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. Klaagster heeft d.m.v. het op 30 januari 2024 ontvangen geschilformulier onderhavig geschil aan de Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15 januari 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 2 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. Klager en verweerder waren ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klager ter zitting is toegelicht volgt dat klager, zakelijk weergegeven, verweerder verwijt:

- een niet passende prothese in de bovenkaak te hebben gemaakt, waardoor klager niet goed heeft kunnen eten. Dit klemt temeer nu klager gedurende zijn vakantie in Thailand niet heeft kunnen genieten van het Thaise eten;
- geen goede oplossing te hebben geboden voor een loszittende noodkroon, waardoor goed eten nog moeilijker was;
- het meermaals wijzigen van het behandelplan en offerte;
- het niet zoals afgesproken plaatsen van een implantaat tijdens klagers kortstondige verblijf in Nederland. Klager heeft zich daarom tot een nieuwe tandarts gewend die geheel naar wens het implantaat heeft geplaatst.

Klager meent dat verweerder op generlei wijze aan zijn zorgplicht als tandarts heeft voldaan en verlangt dat verweerder de meerkosten door het overstappen naar een andere tandarts à € 3.084,- aan klager betaalt evenals € 300,- ter vergoeding van gederfde vakantievreugde omdat klager niet van het Thaise eten kon genieten.

Het verweer

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

Verweerder is van mening dat klager had moeten melden dat de noodprothese niet goed zat. Door dit na te laten heeft verweerder de problemen niet kunnen oplossen. Daarbij is een noodvoorziening altijd minder dan een permanente voorziening. Voor wat betreft de noodkroon stelt verweerder dat deze voortand met een kroon was te herstellen en het jammer is dat de Thaise tandarts de losgekomen kroon aan de noodvoorziening heeft bevestigd.

Verweerder erkent dat het behandelplan werd gewijzigd. Gedurende het behandeltraject bleek onder meer dat element 13 niet te redden was waardoor er goede redenen waren voor het bijstellen van het initiële behandelplan.

Voor wat betreft het niet implanteren op de eerder besproken datum stelt verweerder dat hij zich de teleurstelling van klager kan voorstellen. Hij beroept zich op echter op overmacht, omdat hij die dag niet over een implantologie-assistente kon beschikken. De week erna zou behandeling alsnog plaats hebben kunnen vinden, maar dit schikte klager helaas niet vanwege diens vakantieplannen.

Hij stelt klager steeds met alle egards te hebben behandeld en verzoekt de Geschilleninstantie 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. 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

Klager en verweerder zijn juni 2022 een implantologisch behandeltraject ingegaan dat een ander verloop heeft gekregen dan beoogd, door niet voorziene complicaties in de gebitssituatie van klager die wijziging van het behandelplan en tijdsplan noodzaakten, en niet is afgerond. Klager verwijt verweerder vooral onjuist handelen door het vervaardigen van een ondeugdelijke noodprothese, het loskomen van de noodkroon op voortand 11 en het plaatsen van het laatste implantaat op 9 januari 2023. Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klagers stelling dat verweerder vanaf het begin onvoldoende zorg heeft gegeven door het maken van een niet goed passende noodprothese vindt geen steun in de overgelegde documentatie. Behoudens melding van het losraken van de noodkroon op element 11 blijkt noch uit het patiëntdossier, noch uit (e-mail) correspondentie dat klager verweerder in kennis stelde van zijn klachten over de noodprothese of aanpassing hiervan verzocht. De door klager ervaren tekortkomingen van de noodprothese kunnen verweerder daarom niet worden aangerekend.

Voor wat betreft het meermaals loskomen van de noodkroon op element 11 stelt de Geschilleninstantie dat dit helaas inherent kan zijn aan een dergelijke tijdelijke voorziening maar dat dit niet door een tekortkoming van verweerder is gebeurd.

Uit de door klager overgelegde correspondentie blijkt dat ter zake het consult op 9 januari 2023 verweerder aan klager reeds op 23 december 2022 per e-mail berichtte dat op die datum geen behandeling maar vooralsnog alleen een gesprek plaats zou vinden en dat klager hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt. Ter zitting heeft klager bevestigd dat verweerder hem op 9 januari 2023 voorstelde om behandeling in de daaropvolgende week te laten plaatsvinden. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klager hiermee een passend alternatief heeft geboden. Dat klager door zijn vakantie naar Thailand geen gebruik kon maken van dit aanbod doet daar niet aan af.

Door ervoor te kiezen om vlak voor zijn vakantie een implantaat te laten plaatsen heeft klager het risico genomen dat complicaties zouden kunnen optreden, nazorg niet gegeven zou kunnen worden en de noodprothese door zwelling na de operatie tijdens deze vakantie ongemak zou kunnen geven. De hinder die klager gedurende zijn verblijf in Thailand heeft ervaren kan daarom niet voor rekening van verweerder komen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat op basis van de overgelegde documentatie en het verhandelde tijdens de hoorzitting niet kan worden ontleend dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld jegens klager.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 april 2024

Met verzenddatum, 23 mei 2024