

## UITSPRAAK

SGIM 2024-12

### 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 C, gevestigd 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 08-03-2024 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 17-04-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 25-03-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 28-08-2024.
5. Op 31 mei 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waarbij zowel klaagster als verweerder aanwezig waren. Omdat verweerder werd vertegenwoordigd door alleen de heer F. Vroomans, directeur, en deze de vragen van de Geschilleninstantie niet of onvoldoende kon beantwoorden is besloten tot aanhouding van de zaak opdat tijdens een volgende hoorzitting de behandelaren - de tandarts, de tandarts-implantoloog en de klinisch tandprotheticus - de gevraagde informatie over de tandheelkundige behandeling zouden geven.
6. De hoorzitting heeft op 28 augustus 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster was aanwezig, vergezeld van haar zoon. Namens verweerder waren ter zitting aanwezig de heren E en F.

### De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klaagster ter zitting is toegelicht, volgt dat klaagster verweerder verwijt een prothese van onvoldoende kwaliteit te hebben gemaakt en haar onheus te hebben bejegend.

Klaagster bezocht verweerder voor de eerste maal in 2021 vanwege tandgerelateerde problemen. Na advies hiertoe van de tandarts zijn klaagsters boventanden verwijderd en werden vier implantaten geplaatst en een tijdelijke prothese. De tijdelijke prothese brak bijna wekelijks waardoor klaagster regelmatig de tandprotheticus van verweerder moest bezoeken. Tijdens één van de bezoeken heeft de tandprotheticus verbaal geweld gebruikt tegen klaagster en haar weggestuurd. Ook de overgang naar een permanente prothese verliep niet soepel; de nieuwe prothese voldeed niet aan de verwachtingen waarna klaagster de tijdelijke prothese weer is gaan gebruiken. Ter zitting heeft klaagster de klacht aangevuld met het bericht dat intussen één implantaat is gebroken en door de tandarts-implantoloog is verwijderd, een tweede implantaat ook als verloren moet worden beschouwd en de staat van de twee andere implantaten eveneens slecht is.

Klaagster stelt dat dit heeft geleid tot fysieke en emotionele problemen. Zij vordert een bedrag van € 5.000,- om de noodzakelijke tandheelkundige zorg elders te betalen en ter compensatie van de immateriële schade.

### **Het verweer**

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

Verweerder stelt dat voor klaagster een prothese voor de bovenkaak werd vervaardigd conform de hiervoor geldende normen. De prothese bleek echter herhaaldelijk te breken waarna besloten werd deze zo aan te passen dat meer kunststof kon worden gebruikt en de prothese steviger werd. Door onvoorzien bijkracht van klaagster is de matrix door de aangepaste prothese heen gegaan. Hierna is een prothese met een andere, luxe, infrastructuur gemaakt waarmee klaagster, zo begrijpt verweerder, redelijk tevreden is.

Verweerder erkent dat op enig moment de behandelend tandtechnicus uit frustratie heeft aangegeven dat klaagster de praktijk moest verlaten omdat zij onredelijke eisen stelde. Hiervoor zijn excuses aangeboden aan klaagster. Daarbuiten meent verweerder dat klaagster steeds correct is behandeld, ook toen klaagster uit frustratie praktijk-medewerkers grof te woord stond.

Verweerder stelt uiteindelijk tot een passende en voor klaagster acceptabele oplossing te zijn gekomen, waarvan alle extra kosten voor rekening van verweerder zijn geweest. Verweerder verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg daarom de klacht ongegrond te verklaren 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 klaagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

Allereerst spreekt de Geschilleninstantie haar ongenoegen uit over het feit dat daartoe uitgenodigd behoudens de tandarts-implantoloog klaagsters behandelaars, de algemeen tandarts en tandtechnicus, zonder bericht niet ter zitting zijn verschenen; juist voor het horen van de klaagsters behandelaars heeft de Geschilleninstantie immers de behandeling van de klacht op 31 mei jl. aangehouden en een extra zitting ingelast.

Uitgangspunt in het (civiele) recht is dat de partij die stelt ook bewijst. Voor medische zaken geldt veelal dat de gedaagde vanwege zijn positie over informatie beschikt waarover de eiser niet kan beschikken. Omdat het voor de patiënt of diens vertegenwoordiger onmogelijk zal zijn om de feiten aan te voeren die nodig zijn voor de onderbouwing van diens stellingen geldt in het medisch recht daarom de 'verzwaarde stelplicht'. Dit betekent dat de gedaagde partij die beschikt over gegevens die voor de bewijsvoering van de eisende partij van belang zijn, niet alleen zijn verweer voldoende moet onderbouwen maar ook aanknopingspunten voor het bewijs van de eisende partij dient te leveren. In dit kader is naast een compleet medisch dossier de aanwezigheid van de behandelaars van belang opdat aan de Geschilleninstantie alle benodigde informatie kan worden verstrekt.

De Geschilleninstantie stelt vast dat de bij verweerder werkzame tandarts klaagsters (rest)dentitie extraheerde en geen conventionele immediaatprothese plaatste zoals gebruikelijk is, maar klaagster intern verwees voor het vervaardigen van een implantaatgedragen prothese. Verweerder erkent dat dit prothesetraject niet probleemloos verliep en intussen twee implantaten verloren zijn gegaan, waarvan één door breuk, terwijl de overige twee implantaten als verloren dienen te worden beschouwd.

Voorop gesteld wordt dat de Geschilleninstantie niet kan vaststellen wat de indicatie voor het plaatsen van implantaten was en hoe deze indicatie tot stand is gekomen, nu het mondzorgdossier geen enkele notitie ter zake bevat. Het mondelinge bericht ter zitting namens verweerder dat de tandarts klaagster naar de tandarts-implantoloog verwees vanwege de vlakke mondbodem van klaagster kan niet volstaan, nu die behandelaar die de indicatie stelde geen nadere toelichting heeft gegeven.

Ook de vanuit richtlijnen verplichte berichtgeving ter zake van de staat van de mondgezondheid van klaagster – de zgn. DPSI en later PPS score – ontbreekt. Dit klemt temeer nu een onvoldoende mondhygiëne een contra-indicatie voor implantologie vormt en verweerder bij monde van de directeur ter zitting heeft gesteld dat de onvoldoende mondhygiëne van klaagster debet is aan het verloren gaan van de implantaten. Verweerders stelling ter zitting dat de onvoldoende mondhygiëne

niet tijdig geconstateerd kon worden omdat klaagster na implantatie niet meer voor controle is gekomen wordt weersproken door het dossier. Hieruit blijkt immers dat klaagster na implantatie en vóór het verloren gaan van het eerste implantaat verweerder meermaals bezocht voor een controle of specifiek consult nazorg implantologie, terwijl notities ter zake (onvoldoende) mondhygiëne ontbreken.

Omdat een mondzorgdossier werd overgelegd dat onvoldoende duidelijkheid geeft en op verschillende punten niet aan de hieraan te stellen eisen voldoet en de tandarts - de hoofdbehandelaar en regisseur van het behandeltraject - en tandtechnicus niet ter zitting zijn verschenen en essentiële vragen dus niet zijn beantwoord waardoor niet alsnog aan de verzwaarde stelplicht kon worden voldaan, kan de Geschilleninstantie niet concluderen dat is gehandeld conform de professionele standaard.

De Geschilleninstantie kan dus door toedoen van verweerder niet vaststellen dat contra-indicaties voor het plaatsen van implantaten ontbraken, het uitgevoerde behandelplan verantwoord is geweest en klaagster na implantatie voldoende is begeleid in het handhaven van een voldoende mondhygiëne. Onder deze omstandigheden is de Geschilleninstantie van oordeel dat de klacht gegrond is en een schadevergoeding à € 5.000,- op zijn plaats is die klaagster in staat stelt om elders een behandeling te ondergaan.

Gezien het feit dat excuses werden aangeboden voor de niet-professionele reactie op door verweerder als lastig omschreven benadering van de tandprotheticus door klaagster ziet de Geschilleninstantie geen aanleiding om dit klachtonderdeel te behandelen.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe en veroordeelt verweerder om aan klaagster te voldoen een schadevergoeding van € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,-;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 28 augustus 2024

Met verzenddatum, 2 oktober 2024