

## UITSPRAAK

SGIM 2024-13

### 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 mevrouw C, werkzaam bij D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 14 maart 2024 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 (eveneens) op 14 maart 2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13 maart 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13 mei 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 juni 2024.
5. De hoorzitting heeft op 28 juni 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd bijgestaan door mr. E.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager over het uitblijven van een reactie van verweerster nadat hij zijn onvrede heeft geuit over een behandeling die door niet BIG-geregistreerde collega-tandarts van verweerster is uitgevoerd middels de verlengde arm constructie.

Klager heeft op 15 januari 2022 een behandeling ondergaan in de praktijk van verweerster. Element 47 moest worden verwijderd. Klager is behandeld door een collega-tandarts van verweerster. De collega-tandarts was ten tijde van de behandeling niet BIG-geregistreerd en mocht klager daarom niet zelfstandig behandelen. De collega-tandarts heeft de behandeling in verlengde arm van verweerster uitgevoerd. Klager heeft bij verweerster aangegeven dat de extractie van element 47 niet juist is verlopen omdat hij pijnklachten hield en zijn kaak na de behandeling pijnlijk en gezwollen bleef.

De klacht van klager bij de Geschilleninstantie Mondzorg bestaat eruit dat verweerster niet heeft gereageerd op de door hem geuite onvrede in het kader van de behandeling. Klager heeft meerdere malen contact gezocht met verweerster, onder meer door te bellen, mailen en een klachtenbrief te sturen, maar een reactie bleef uit. Ter zitting heeft klager in aanvulling hierop verklaard dat het hem nooit gelukt is contact op te nemen met verweerster en dat zij nooit heeft aangeboden de kwestie op te lossen. Ook is niet gereageerd op het verzoek van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie], waardoor de poging om de klacht af te handelen niet geslaagd is. In het kader van de onderbouwing van de klacht, heeft klager er nog op gewezen dat de tandarts die de behandeling heeft uitgevoerd slecht Nederlands sprak.

Klager vordert een schadevergoeding bestaande uit herstelkosten en een passende vergoeding voor het feit dat hij ruim anderhalf jaar last heeft gehad van zijn gebit.

### **Het verweer**

Verweerster stelt dat geprobeerd is contact op te nemen met klager, maar dat dit contact niet goed verliep. Volgens verweerster is aangeboden het element glad te polijsten of de prothese passend te maken.

Verweerster stelt dat zij (en haar collega's) klager meermaals hebben aangeboden te beoordelen welke herstelopties aan de orde zouden kunnen komen, maar dat klager dit aanbod heeft afgewezen. Ter zitting heeft verweerster aangegeven dat meermaals contact is opgenomen met klager.

Ten aanzien van de schadevergoeding stelt verweerster dat geen schadevergoeding moet worden toegekend, omdat de behandeling volgens haar correct is verlopen.

### **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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*

Uit de overgelegde stukken, waaronder het medisch dossier, blijkt niet dat verweerster of collega's van haar klager gebeld hebben of op andere wijze contact met hem hebben opgenomen nadat hij zijn onvrede kenbaar had gemaakt. Het medisch dossier is zeer summier. Het door verweerster gestelde valt daaruit niet af te leiden en is door klager nadrukkelijk ontkend. Onder die omstandigheden moet aan het door verweerster gestelde voorbij worden gegaan.

De Geschilleninstantie gaat er daarom vanuit dat dit contact niet heeft plaatsgevonden. Verweerster had wel contact op moeten nemen met klager naar aanleiding van zijn geuite onvrede. De Geschilleninstantie acht de klacht van klager gegrond.

De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen omdat deze onvoldoende onderbouwd is.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- oordeelt dat verweerster aan klager de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 28 juni 2024

Met verzenddatum, 8 augustus 2024