

UITSPRAAK

SGIM 2024- 31

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 KNMT aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail van 31-05-2024 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 24-09-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 09-10-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10-10-2024.
5. De hoorzitting heeft op 15-11-2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is niet ter zitting verschenen. Namen verweerder waren aanwezig mevrouw E, tandarts en hierna te noemen 'tandarts E', en de heer F, advocaat.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht volgt dat klaagster, zakelijk weergegeven, verweerder verwijt onkundig en onnodig vier kronen te hebben vervangen. Hierdoor is een levenslange beschadiging van het gebit opgetreden. Bovendien zijn de nieuwe kronen esthetisch van onvoldoende kwaliteit.

Omdat er op een van de tien jaar eerder geplaatste frontkronen een mysterieuze vlek was verschenen, heeft klaagster zich in 2023 opnieuw tot verweerder gewend met een beroep op de garantieregeling. Na verwijdering van de oude kronen op 11 juli 2023 werden op 1 augustus 2023 kosteloos vier nieuwe kronen geplaatst. Alhoewel klaagster tevoren was verteld dat de nieuwe kronen niet precies hetzelfde zouden zijn, zijn de verschillen met de oude kronen te groot. Zo zijn de stand van de nieuwe kronen niet

goed, zijn de kronen niet goed van vorm en lijken 'nep' en reageren ze niet als echte tanden op blacklight. Bovendien vertonen de nieuwe facings ook vlekken.

Klaagster is verdrietig en boos en eist een schadevergoeding van € 25.000,- opdat zij elders nieuwe kronen kan laten maken en ter vergoeding van geleden emotionele schade.

Het verweer

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

Op 1 juli 2013 heeft klaagster zich tot de rechtsvoorganger van verweerder gewend voor behandeling van de verkleurde en onregelmatige elementen in de bovenkaak waar klaagster niet gelukkig mee was. Tandarts E, klaagsters behandelaar bij de rechtsvoorganger en nu werkzaam bij verweerder, heeft vastgesteld dat het gebit van klaagster in een matige conditie verkeerde en op de voortanden in de bovenkaak porseleinen/empress facings aangebracht. Klaagster was zeer tevreden met het eindresultaat, maar heeft na acht jaar weer contact opgenomen met verweerder omdat op één van de facings een vlek zichtbaar was geworden. Zij wenste bleking van de facing. Tandarts E constateerde dat de facing geen vlek toonde maar dat de kleur van het oorspronkelijke element door de facing heen scheen, waarschijnlijk als gevolg van slijtage van het facing-oppervlak; voor reiniging of bleken was geen indicatie. Klaagster eiste echter dat er iets aan gedaan zou worden.

Verweerder hecht eraan te stellen dat klaagster, anders dan geadviseerd en ook bepaald in de garantievoorzwaarden, verweerder nimmer voor een controle heeft bezocht; van herstel onder garantie kon dan ook geen sprake zijn. Klaagster persisteerde echter op dermate indringende wijze in haar wens dat verweerder besloten heeft om toch kosteloos nieuwe facings door tandarts E te laten vervaardigen. Aan klaagster werd uitgelegd dat de aanwezige facings zouden worden vervangen door zirkoniumoxide facings omdat dit minder doorschijnend is en werd uitdrukkelijk gemeld dat de nieuwe facings niet dezelfde aanblik zouden geven.

Ter zitting licht verweerder toe dat alleen vervanging van de aangetaste facing niet aan de orde was, gezien de mogelijke reden van aantasting van de facing en de verschillen in aanzien die vervanging van één facing met zich mee zou hebben gebracht.

Verweerder stelt dat er nimmer over fluorescentie werd gesproken en dat het persoonlijke oordeel van klaagster dat de facings esthetisch minder zouden zijn niet betekent dat de behandeling van verweerder niet is geweest zoals van een zorgvuldig en deskundig tandarts verwacht mocht worden. Daarbij meent verweerder dat niet is onderbouwd dat de facings technische gebreken tonen en elk causaal verband ontbreekt tussen de behandeling van verweerder en de door klaagster geclaimde enorme blijvende welzijns/gebitsschade en de enorme geestelijke en fysieke welzijnsgevolgen voor de rest van haar leven.

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 KNMT. 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 KNMT 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

De Geschilleninstantie merkt allereerst op dat niet is gebleken dat overmacht klaagster heeft verhinderd aanwezig te zijn en betreurt het dat klaagster ook van het digitaal bijwonen van de hoorzitting heeft afgezien.

Voor het beoordelen of verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst met klaagster, toetst de Geschilleninstantie het handelen van de tandarts aan het gebruikelijke beoordelingscriterium. Dit betekent dat het er niet om gaat of het handelen anders of zelfs beter had gekund, maar om het antwoord op de vraag of de tandarts bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwaame beroepsuitoefening.

De Geschilleninstantie begrijpt de motivering van verweerder om vier facings te vervangen maar is van mening dat verweerder, gezien de historie en eerdere behandeling van de frontelementen, een risicovol restauratieproject ter hand heeft genomen. Nu klaagster niet ter zitting aanwezig was heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen dat deze risico's ook werkelijkheid zijn geworden. Op basis van de aan haar overgelegde documentatie en in lijn met het door ACTA opgestelde rapport, is de Geschilleninstantie van oordeel dat de door verweerder vervaardigde facings van redelijk gemiddelde kwaliteit zijn en dat op de voorgelegde foto's de door klaagster genoemde vlekken/verkleuringen niet zijn waar te nemen.

De Geschilleninstantie kan niet vaststellen dat verweerder tekort is geschoten in de zorg of niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht en wijst de klacht af.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Bunnik, 15 november 2024

Met verzenddatum, 18 december 2024