

UITSPRAAK

SGIM 2024- 59

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, 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 03-11-2024 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 03-11-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 31-12-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 02-01-2025.
5. De hoorzitting heeft op 7 februari 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerder waren beiden ter zitting aanwezig. Klaagster werd vergezeld van haar echtgenoot. Namens verweerder waren aanwezig D, E en F, medewerkster afdeling klachtbehandeling. Beide partijen hebben hun standpunten toegelicht.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen namens klaagster ter zitting toegelicht volgt, zakelijk weergegeven, het navolgende.

Op aanraden van de implantoloog heeft klaagster in januari 2021 een nieuwe prothese op de implantaten in de bovenkaak laten maken door verweerder. Deze prothese was niet goed en gaf pijnklachten. Klaagster is diverse malen terug gegaan naar verweerder voor aanpassingen maar kreeg steeds te horen dat zij aan een en ander moest wennen. Ook beschadigde de prothese onderkiezen die klaagster moest laten herstellen.

Na contact met verzekeraar XXXX heeft een andere tandtechniker de prothese bekeken, gerebased en tenslotte geoordeeld dat er kosteloos een nieuwe prothese moest worden gemaakt. In 2023 werd

een nieuwe prothese gemaakt maar reeds bij het maken van de afdrukken ging het fout en de prothese werd scheef. Dit was klaagsters fout volgens de behandelaar van verweerder waarna ruzie ontstond.

Klaagster heeft vervolgens rekeningen ontvangen voor werkzaamheden die niet plaats hebben gevonden of niet voor rekening van klaagster zouden zijn. Klaagster heeft getracht contact te zoeken met verweerder maar is daar niet in geslaagd.

Tenslotte is klaagster is overgestapt naar een andere tandartspraktijk. Nadat zij eerst veel moeite heeft moeten doen om haar dossier door verweerder door te laten sturen naar de nieuwe tandartspraktijk, las klaagster later in haar dossier verschillende onwaarheden die schadelijk zijn geweest in haar relatie met haar nieuwe tandarts. Zo zou een derde partij aan de prothese hebben gewerkt waardoor iedere garantie zou zijn vervallen, zou rebasing niet kosteloos zijn geweest en zou klaagster zelf af hebben gezien van voortzetting van het behandelplan.

De nieuwe tandarts heeft klaagster naar de kaakchirurg verwezen vanwege het vermoeden van door de prothese ontstane schade aan de implantaten. De kaakchirurg heeft een 3D foto gemaakt, heeft bevestigd dat er schade is aan de implantaten en heeft klaagster verwezen naar de parodontoloog. De parodontoloog heeft geconstateerd dat er sprake is van beginnende peri-implantitis bij de implantaten in de bovenkaak met gering tot lokaal matig botverlies en aangegeven dat deze schade waarschijnlijk te wijten is aan de prothese.

Klaagster draagt nu haar oude prothese en wil graag een nieuwe laten maken door haar nieuwe tandarts.

Naast terugbetaling van alle kosten die klaagster heeft moeten betalen voor de prothesen en de kosten voor bezoeken aan kaakchirurg en parodontoloog, wenst klaagster vergoeding van hiermee gemoeide brandstof en parkeergelden, totaal € 8.049,--, evenals vergoeding van immateriële schade door het moeten doorstaan van constante pijn in de jaren 2021 tot en met 2024 à € 21.900, dit is € 15,-- per dag.

Omdat een geschilleninstantie zoals SGIM een maximale schadevergoeding van € 25.000,-- kan toekennen, stelt klaagster haar eis voor schadevergoeding neerwaarts bij tot € 25.000,--.

Het verweer

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

Bij klaagster werden vanwege retentieproblemen, ernstige botafbraak en los tandvlees in 2013 zes implantaten in de bovenkaak geplaatst en een bovenprothese op steg vervaardigd. In de jaren hierna is regelmatig een parodontale behandeling uitgevoerd, waarbij klaagsters mondhygiëne soms een punt van zorg was. Februari 2021 is een nieuwe bovenprothese gemaakt omdat de eerste prothese versleten was, de beet verdiept was en er een breuklijn in de prothese zat. Klaagster had bepaalde esthetische wensen terwijl haar mond verschillende problemen kent, waaronder parafuncties (bruxisme) en een verkorte tandboog, waardoor het niet eenvoudig was om een prothese naar tevredenheid te maken.

Na plaatsing van de prothese heeft klaagster verweerder diverse malen bezocht voor kleine aanpassingen hetgeen gebruikelijk is. In de periode februari 2022 – juni 2023 bezocht klaagster verweerder nog 7 maal voor preventief onderzoek en kleine aanpassingen van de prothese, restauratie van slijtage en cariës en parodontale behandeling. Behoudens een drukplek meldde klaagster bij geen van deze bezoeken (pijn)klachten ter zake de prothese.

Omdat klaagster niet tevreden was over de prothese heeft verweerder in juli/augustus een aanvraag voor een nieuwe prothese gedaan bij de verzekeraar. Deze werd afgewezen. Vanwege blijvende ontevredenheid heeft verweerder een second opinion aangevraagd bij een externe tandtechnicus. Op advies van deze tandtechnicus heeft verweerder vervolgens kosteloos een nieuwe prothese gemaakt voor klaagster en voorgesteld dat rebasing eveneens voor kosten van verweerder zou komen. Op 6 november 2023 is deze nieuwe prothese geplaatst.

Op 29 januari 2024 is klagster overgestapt naar een nieuwe tandarts en pas op 23 juli 2024 heeft klagster een klacht ingediend bij verweerder. Verweerder heeft hierop aan klagster voorgesteld de kosten die bij klagsters zorgverzekeraar in rekening zijn gebracht terug te draaien, zodat de nieuwe behandelaar van klagster een nieuwe prothese kan declareren. Ook zouden de twee rekeningen met eigen bijdrage van klagster worden geannuleerd en door klagster betaalde bedragen worden terug gestort.

Klagster reageerde op dit schikkingsvoorstel met de claim dat zij letselschade heeft geleden ten bedrage van € 21.900,--. Verweerder was genoodzaakt deze klacht door te sturen naar haar aansprakelijkheidsverzekering. Omdat zij niet langer dan twee weken wenste te wachten op een reactie heeft klagster een geschil voorgelegd aan SGIM.

Verweerder stelt met klagster van mening te zijn dat de in 2021 en 2023 geleverde protheses niet voldeden en handhaaft haar aanbod tot financiële compensatie. In aanvulling hierop biedt verweerder aan de kosten van de restauraties van de kiezen à € 104,92 en € 111,10 voor haar rekening te nemen, ondanks het feit dat niet kan worden bepaald dat deze kosten toerekenbaar zijn aan verweerder.

Ook de door klagster betaalde kosten voor het eigen risico à € 385,-- in de jaren 2021 en 2024 wil verweerder vergoeden, gezien de relatie tussen de prothese en de bezoeken aan de kaakchirurg. Tenslotte is verweerder ook bereid om de door klagster gevorderde brandstof- en parkeerkosten voor haar rekening te nemen.

Voor wat betreft de parodontale schade, beginnende peri-implantitis en gering botverlies bij de implantaten alsmede matig lokaal botverlies, stelt verweerder dat de parodontoloog in zijn verslag aangeeft dat deze *mogelijk* verband houden met de pasvorm van de prothese.

Verweerder geeft aan dat uit de patiëntenkaart blijkt dat naast periodes van een goede mondhygiëne er ook sprake was van periodes waarin deze minder goed was en wijst op de panoramische röntgenfoto's van 2020 en 2023 die laten zien dat in 2020 reeds sprake was van botverlies en in de periode 2020 – 2023 feitelijk sprake is geweest van een stabiele parodontale situatie.

Verweerder ziet daarom geen rechtstreeks verband tussen de protheses en de parodontale schade en wijst aansprakelijkheid hiervoor van de hand.

Tenslotte betwist verweerder dat klagster daadwerkelijk (voortdurend) last heeft gehad van pijnklachten, nu klagster verweerder hiervan niet op de hoogte heeft gesteld en verweerder niet in de gelegenheid heeft gesteld pijnklachten weg te nemen. Voor wat betreft de hoogte van haar claim meent verweerder dat, wanneer gekeken wordt naar vergelijkbare situaties zoals uiteengezet in de ANWB Smartengeldgids, de door klagster gevraagde vergoeding allesbehalve realistisch is.

Verweerder betreurt de gang van zaken, erkent het feit dat beide protheses niet voldeden en wenst klagster te compenseren conform eerder voorgesteld en verzoekt de klacht voor het overige als ongegrond 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

De Geschilleninstantie stelt vast dat ook verweerder van mening is dat de protheses die in 2021 en 2023 zijn vervaardigd van onvoldoende kwaliteit zijn. Verweerder tekent hierbij aan dat patiëntgebonden factoren zoals parafuncties (mondgedrag) het maken van een passende prothese hebben bemoeilijkt, klaagster niet dan wel onvoldoende aan verweerder duidelijk heeft gemaakt dat zij klachten had en verweerder onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om de problematiek te verhelpen. Verweerder verwijst in dit kader naar de patiëntenkaart, waar (pijn)klachten of door klaagster genoemde afspraakdata niet uit zouden blijken.

Alhoewel in het algemeen de patiëntenkaart leidend is voor de beoordeling van het zorgtraject rekent de Geschilleninstantie het verweerder aan dat in het patiëntdossier belangrijke informatie zoals de naam van de behandelaar ontbreekt en de daarin opgenomen informatie niet volledig is, terwijl ook ter zitting verweerder essentiële informatie ter zake het behandeltraject niet kon geven. Verweerder is onvoldoende in staat geweest klaagsters stelling te weerleggen dat verweerder onvoldoende reageerde op door haar geuite klachten. Dit maakt dat de Geschilleninstantie van oordeel is dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een professioneel zorgaanbieder mocht worden verwacht.

Voor wat betreft klaagsters stelling dat de door verweerder vervaardigde protheses tot parodontale schade, te weten peri-implantitis en botafbraak, hebben geleid die een parodontaal behandeltraject met daarbij behorende kosten noodzakelijk is de Geschilleninstantie van oordeel dat geen relatie is aangetoond tussen de parodontale schade en de protheses.

Anders dan klaagster meent staat in het verslag van de parodontoloog niet dat de parodontale klachten waarschijnlijk het gevolg zijn van de prothese. De bewoordingen 'deze klachten *zouden kunnen* verbonden zijn met de overkappingsprothese die waarschijnlijk niet optimaal past op de implantaten' in het verslag moeten worden gelezen als een *mogelijk* verband tussen klachten en prothese. Ook wijst de parodontoloog op de parafuncties klemmen/knarsen.

Van belang is echter dat de parodontoloog bij zijn beoordeling van klaagsters mond niet beschikte over de in 2020 en 2023 gemaakte panoramische röntgenfoto's die aantonen dat de parodontale situatie van klaagster in de periode 2020 – 2023 stabiel was.

De Geschilleninstantie is daarom van oordeel dat er geen causaal verband is tussen de parodontale klachten van klaagster en de protheses die verweerder maakte en wijst dit klachtonderdeel af.

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat verweerder tekort is geschoten in het zorgtraject. Behoudens het klachtonderdeel ter zake parodontale schade is de klacht dan ook gegrond en is schadevergoeding aan de orde.

Uitgaande van verweerders verklaring dat de prothese-declaratie à € 769,63 die de zorgverzekeraar betaalde reeds aan de zorgverzekeraar werd gecrediteerd en de door klaagster te betalen eigen bijdrage à € 85,51 door verweerder werd geannuleerd, oordeelt de Geschilleninstantie dat

verweerder de door de zorgverzekeraar voor de prothese betaalde vergoeding à € 2.055,94 aan klaagster zal vergoeden zodat klaagster een nieuwe prothese zal kunnen laten vervaardigen. Tevens zal verweerder aan klaagster een bedrag à € 1.522,-- betalen ter compensatie van kosten die klaagster maakte, evenals de € 75,-- griffiegeld die klaagster aan SGIM betaalde. Ter vergoeding van immateriële schade tenslotte zal verweerder aan klaagster een bedrag à € 5.000,-- betalen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 8.652,94 aan klaagster zal voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 7 februari 2025

Met verzenddatum, 17 maart 2025