

UITSPRAAK

SGIM 2018-045

Van

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

de geschilprocedure van de heer A, wonende te C, hierna te noemen 'klager', tegen de heer B, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager maakte het geschil aanhangig bij de Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 24 oktober 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 24 oktober 2018. Klager vulde het geschilformulier op 28 december 2018 per e-mail aan.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klager verschuldigde griffiegeld op 6 november 2018.
3. Verweerder diende het verweerschrift in op 11 november 2018. Hij stuurde per e-mail van 22 december 2018 aanvullende documenten.
4. Partijen zijn bij brief van 11 december 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 januari 2019.
5. De hoorzitting vond plaats op 11 januari 2019 te Bunnik. Klager is niet ter zitting verschenen. Verweerder is wel ter zitting verschenen.

Het geschil

Klager verwijt verweerder dat hij bij het uitvoeren van een second opinion niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klager voert hiertoe schriftelijk – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klager wendt zich op 23 mei 2018 tot verweerder voor een second opinion ter zake een pijnlijke, ontstoken kies. Verweerder vertelt klager dat een aantal behandelingen nodig is, waarbij de kosten voor het botopbouw materiaal zo'n 180 euro zullen bedragen. Klager geeft aan dat hij niet wil dat verweerder bij hem tandvles wegsnijdt rondom zijn kies, omdat de kies nog steeds goed is omringd door tandvles en er geen etensresten onder de kies komen. Volgens klager kon worden volstaan met een diepe schoonmaak van de kies, om de ontsteking weg te nemen. Verweerder heeft hierop toegezegd klagers tandvles niet weg te zullen snijden. Verweerder voert vervolgens desondanks bij klager een zogeheten 'flap' uit, waarbij hij een deel van klagers tandvles wegsnijdt.

Klagers kies staat als gevolg van de flap half bloot. Ook ervaart klager veel pijn bij koude en warmte, en is de kies zeer gevoelig geworden bij het poetsen. Klager heeft van twee andere tandartsen vernomen dat het niet noodzakelijk was een flap uit te voeren, dat zijn gebit eerst schoon had moeten worden gemaakt waarna het tot rust had kunnen komen.

Verweerder heeft klager een rekening gestuurd van 300 euro voor het botopbouw materiaal, terwijl verweerder aan klager had verteld dat dit zo'n 180 euro zou kosten. Verweerder heeft klager nooit verteld dat de behandeling duurder zou uitpakken.

Schadevergoeding

Klager vordert een schadevergoeding van 1.800 euro, bestaande uit kosten voor herstel van de door verweerder bij zijn kies aangerichte schade en de te hoge rekening die is gestuurd voor het botopbouw materiaal.

Het verweer

Verweerder voert schriftelijk en mondeling ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Klager had in mei 2018 bij verweerder een afspraak voor een second opinion ter zake parodontale problematiek. Bij het inplannen van deze afspraak heeft klager gevraagd of er extra tijd kon worden ingepland, zodat verweerder hem ook direct zou kunnen behandelen.

Klager verscheen op de afspraak met onder andere een anamnese en intake van een andere tandartspraktijk, waar verweerder in eerste instantie op in is gegaan. Verweerder zag uiteindelijk drie problemen, waaronder een tandvleesabces ter plaatse van elementen 16/17 en een losstaand element 31/32. Klager verzocht verweerder onder meer het tandvleesabces te behandelen, waarbij hij niet heeft gesproken over het wel of niet wegsnijden van zijn tandvlees. Verweerder heeft vervolgens een zogeheten flap, zijnde een wigvormige incisie en een verticale ontspanning incisie, uitgevoerd bij het abces, omdat de pus uit het abces moest. Verweerder constateerde daarop dat de wond schoon was.

Verweerder heeft naast de second opinion deze acute behandeling van het abces uitgevoerd omdat dat nodig was en klager daar ook om verzocht.

Klager heeft vervolgens voorgesteld het losstaande element 31/32 te behandelen door middel van een brug. Het voorstel van klager voor een flap-operatie inclusief aanbrengen van humaan bot en resorbeerbaar membraam, leek verweerder een zeer onbetrouwbare oplossing, aangezien verweerder op een röntgenfoto had gezien dat er zeer weinig bot in het onderfront aanwezig was. Hoewel verweerder klager op de risico's heeft gewezen, stond klager er evenwel op dat een flap-operatie werd uitgevoerd. Verweerder heeft klager toen een begroting gegeven en verteld dat materialen moesten worden besteld die niet zouden kunnen worden geretourneerd. Klager ging daarmee akkoord. Klager heeft de vervolgens op 14 juni 2018 ingeplande behandeling evenwel geannuleerd en verweerder heeft klager nooit meer in zijn praktijk gezien.

Verweerder heeft 350,33 euro gefactureerd voor de second opinion en behandeling op 23 mei 2018. De afgezegde afspraak van 14 juni 2018 is niet in rekening gebracht.

De in rekening gebrachte kosten van het voor klager voor laatstbedoelde afspraak bestelde botopbouw- en regeneratiemateriaal van 293,62 euro heeft verweerder gecrediteerd, omdat dit materiaal bij een andere patiënt kon worden toegepast.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschillencommissie 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 ANT, KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschillencommissie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klachten.

Ontvankelijkheid en inhoudelijke beoordeling

De Geschillencommissie 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. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klager heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan. De Geschillencommissie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

De Geschillencommissie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling meestal niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings)proces een ongewisse factor vormt; zelfs bij onberispelijk medisch handelen, kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming kan dan ook pas worden gesproken als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Bij de beantwoording van de vraag of een tandarts heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken.

De Geschillencommissie Mondzorg acht allereerst relevant dat klager voor een second opinion bij verweerder kwam. In de F-praktijkrichtlijn Second Opinion 2004 staat "*De second opiniongever is in elk geval onafhankelijk, heeft geen direct belang bij het probleem van de aanvrager danwel de oplossing daarvan, onthoudt zich van opname van de betrokken patiënt in de praktijk en gaat niet over tot behandeling.*" In dit geval is verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie Mondzorg niettemin terecht tot behandeling overgegaan, aangezien het hier een abces betrof dat

tot ingrijpen noopte en klager daarmee kennelijk instemde. De klacht richt zich niet tegen de omstandigheid dat is behandeld maar wel tegen de beweerde aard van de behandeling, namelijk dat daarbij tandvlees zou zijn weggesneden. De Geschilleninstantie Mondzorg is dienaangaand van oordeel dat verweerder de flap correct heeft uitgevoerd zoals mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts. Het insnijden van het tandvlees ter plaatse van het abces door verweerder is door klager mogelijk ervaren alsof tandvlees is verwijderd. Dat tandvlees daadwerkelijk zou zijn verwijderd, heeft de Geschillencommissie Mondzorg niet kunnen vaststellen en ligt naar het oordeel van de Geschillencommissie Mondzorg ook niet voor de hand.

Over de gedeclareerde kosten van de afspraak op 23 mei 2018 overweegt de Geschillencommissie Mondzorg ten aanzien van de factuur van 350,33 euro het volgende. Krachtens de destijds geldende G Tariefbeschikking Tandheelkundige zorg (TB/REG-18609-01) en de F-praktijkrichtlijn Second Opinion uit 2004¹ mag voor deze behandeling maximaal 174, 06 euro worden gedeclareerd, bestaande uit 99, 46 euro voor declaratiecodes C28 (Uitgebreid onderzoek t.b.v. opstellen en vastleggen Behandelplan) en 74, 60 euro voor T94 (Behandeling tandvleesabces). De Geschilleninstantie Mondzorg leidt uit het dossier af dat verweerder evenwel een totaalbedrag van 350, 33 euro heeft gedeclareerd, bestaande uit de declaratiecodes T22 (Grondig reinigen wortel, standaard, per element), T70 (Flapoperatie tussen 2 elementen) en T44 (Complex consult parodontale nazorg). De Geschillencommissie Mondzorg is dan ook van oordeel dat verweerder ter zake de hoogte van deze rekening niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts.

De vraag of verweerder voor de door hem bestelde materialen de juiste bedragen in rekening bracht, dan wel klager daaromtrent foutief zou hebben geïnformeerd kan in het midden blijven. Klager mist hierbij belang, omdat verweerder deze factuur kennelijk heeft gecrediteerd.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie Mondzorg van oordeel dat verweerder ter zake de financiële afwikkeling van de behandeling niet geheel heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts, en verklaart de klacht daarom deels gegrond.

Schadevergoeding

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De Geschillencommissie Mondzorg stelt vast dat verweerder voor de litigieuze behandeling 176, 27 euro meer in rekening heeft gebracht dan van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. De door klager gevorderde schade ligt dan ook tot een bedrag van 176, 27 euro gereed voor toewijzing.

De Geschillencommissie Mondzorg wijst de gevorderde schadevergoeding voor het overige af om de hierboven weergegeven redenen: de flap is juist uitgevoerd en de overige kosten zijn niet, althans niet langer, in rekening gebracht.

¹ "Voor het geven van een second opinion kan C28 (uitgebreid onderzoek ten behoeve van het opstellen van een behandelplan, inclusief het op schrift stellen en bespreken ervan) worden gedeclareerd."

Griffiegeld

De Geschillencommissie Mondzorg ziet in de omstandigheid dat verweerder deels in het ongelijk is gesteld aanleiding om krachtens het bepaalde in artikel 3 van het Reglement, verweerder te veroordelen in de kosten van de geschillenbeslechting aan de zijde van klager, tot op heden begroot op 75 euro (zegge: vijfenzeventig euro, zijnde het bedrag van het door klager betaalde griffiegeld).

Uitspraak

De Geschillencommissie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond ter zake het voor de afspraak van 23 mei 2018 in rekening gebrachte bedrag;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- veroordeelt verweerder om aan klager een schadevergoeding van 176, 27 euro (zegge: honderd zes-en-zeventig euro en zeven-en-twintig eurocent) te voldoen;
- wijst het meer of anders gevorderde af;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van 75 euro (zegge: vijfenzeventig euro).

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 11 januari 2019