

UITSPRAAK

SGIM 2019-04

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 zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft op 25 januari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 25 januari 2019 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 januari 2019 ontvangen.
3. Verweerder is per e-mail d.d. 25 januari 2019 in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend door klaagster en is in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft op 25 februari 2019 een reactie van verweerder ontvangen binnen de gestelde termijn.
4. Partijen zijn per e-mail d.d. 16 mei 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 juni 2019.
5. De hoorzitting heeft op 14 juni 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is, met kennisgeving vooraf, niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het behandelen van een onjuist element (element 37 in plaats van element 36), terwijl klaagster zich voor de behandeling van element 36 tot verweerder had gewend en dat ook op verschillende manieren duidelijk heeft gemaakt. Element 37 is ten onrechte behandeld (boren, vullen en polijsten), en ook de antagonist (element 27) is daardoor ten onrechte behandeld (inslijpen). Klaagster bleef klachten ondervinden en is daarom teruggegaan naar verweerder. De communicatie verliep erg moeizaam.

Klaagster verwijt verweerder verder dat meerdere elementen zijn aangetast en dat haar vertrouwen in verweerder en in de (mond)zorg in het algemeen is geschaad. Daarnaast heeft klaagster gedurende één week aanhoudende pijn en spanning in haar linker boven- en onderkaak tot aan het linkeroor ervaren en een trilling/spanningsreactie in de linkerkant van haar hals. Voorts verwijt klaagster verweerder een beledigende, nalatige, onduidelijke en weinig begripvolle communicatie.

Ter zitting heeft klagster in aanvulling hierop verklaard dat zij in het verleden al veel last had van element 36. De vulling in dit element was in 2014 gebroken, waarna een collega van verweerder deze vulling heeft gerepareerd. De verdoving werkte destijds niet goed, waardoor klagster veel pijn heeft ervaren en bang is geworden. In 2018 ervoer klagster wederom veel pijn op dezelfde plek en heeft zij een afspraak gemaakt bij de praktijk van verweerder. De afspraak met verweerder heeft op 29 juni 2018 plaatsgevonden. Klagster heeft beschreven welke pijn zij ervoer en waar zij die voelde. Verweerder heeft aangegeven dat er een vulling loszat, waarop klagster heeft aangegeven dat nauwelijks te kunnen geloven omdat ze zoveel diepe pijn ervoer, maar het wel graag te willen geloven. Om welke elementen het ging is in dit gesprek niet aan de orde gekomen. Er is een vervolgspraak op 6 juli 2018 gemaakt voor de reparatie van de vulling. Verweerder heeft klagster niet geïnformeerd dat hij naast de reparatie van de vulling van element 37 ook de antagonist van element 37 heeft ingeslepen. Na de behandeling had klagster nog steeds pijn, maar vond dat niet direct raar omdat verweerder had gewaarschuwd voor pijn, die enige tijd aan kon houden. Omdat de pijn ook na die periode bleef bestaan ging klagster na twee weken terug naar verweerder, waarna een discussie tussen klagster en verweerder is ontstaan welk element verweerder zou hebben behandeld. Klagster dacht dat een vulling in element 36 zou zijn gerepareerd, terwijl verweerder een vulling in element 37 had gerepareerd. Volgens klagster was een reparatie van de vulling in element 37 niet nodig. Klagster had nog steeds pijn aan element 36 en voor die klachten was zij naar verweerder gegaan.

Vervolgens heeft klagster een klacht bij de praktijk waar verweerder werkzaam is ingediend. De klacht is behandeld door de eigenaresse van de praktijk en later ook door de man van de eigenaresse. De eigenaresse vond het heel vervelend hoe alles was verlopen, heeft de kosten voor de behandeling voor verweerder aan klagster terugbetaald en gekeken naar een oplossing voor de klachten die klagster nog steeds aan element 36 ervoer. Aan klagster is aangeboden dat zij door de endodontoloog van de praktijk behandeld kon worden aan element 36, waar klagster mee heeft ingestemd. Na anderhalve maand heeft de endodontoloog van de praktijk de wortelkanaalbehandeling aan element 36 bij klagster uitgevoerd. Deze behandeling is goed verlopen en klagster heeft deze behandeling betaald. Voordat de wortelkanaalbehandeling heeft plaatsgevonden heeft klagster al die tijd klachten gehouden aan element 36. Aan element 37 en de antagonist van element 37, die is ingeslepen, ervaart klagster geen klachten in de zin van pijn of koudegevoeligheid. De antagonist voelt wel raar.

Ter zitting heeft klagster ook nog aangegeven dat zij haar dossier heeft opgevraagd bij verweerder. Verweerder heeft het dossier aan klagster gegeven. Aangezien klagster op het dossier had geschreven, en een ongeschreven versie wilde heeft zij het dossier opnieuw opgevraagd. In die tweede versie ontbreekt volgens klagster echter informatie die op de eerste versie van het dossier wel stond geschreven.

Klagster vordert een schadevergoeding van in totaal € 3.450,-, bestaande uit de kosten voor drie elementen die zijn aangetast (€ 2.250,-), kosten voor verloren werk(uren) aan afspraken, nabehandeling en reiskosten (€ 400,-) en smartengeld/immateriële schade (€ 800,-). Ter zitting heeft klagster toegelicht dat zij € 750,- per element een redelijk bedrag vindt. Als de elementen nu, na en door de fouten van verweerder behandeld moeten worden, kost dat veel geld.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Op 29 juni 2018 heeft verweerder tijdens mondonderzoek van de pijnregio van elementen 36 en 37 bij klaagster een losse vulling in element 37 geconstateerd. Verweerder heeft aan klaagster aangegeven dat door deze losse vulling klachten konden ontstaan in de pijnregio.

Verder heeft verweerder aan klaagster aangegeven dat reparatie van de vulling van element 37 snel, niet duur en niet ingrijpend is. Verweerder heeft met klaagster besproken dat nadien alsnog een wortelkanaalbehandeling aan element 36 kon worden uitgevoerd als de pijnklachten niet zouden zijn verholpen na het repareren van de losse vulling.

Vervolgens heeft verweerder op 6 juli 2018 de vulling in element 37 van klaagster, onder verdoving, hersteld. Daarnaast heeft verweerder element 27 ingeslepen. Verweerder heeft element 27 (de antagonist van element 37) zorgvuldig en niet te diep ingeslepen. De vermelding “flink inslijpen antagonist” in grote letters ziet er beschadigend uit maar is enkel bedoeld om aan te duiden dat verweerder minutieus te werk is gegaan en dat het inslijpen extra tijd heeft gekost wat het declareren van “polijsten element” rechtvaardigt. Verweerder heeft klaagster na de behandeling geïnformeerd dat de elementen na de behandeling gevoelig kunnen zijn, aangezien verweerder een intraligamentaire anesthesie (verdoving die wordt aangebracht direct in het de kies omgevende weefsel heeft gebruikt naast de gewone mandibulaire (geleidingsverdoving die achter in de kaak wordt aangebracht, waar de onderkaakszenuw begint aan die zijde waardoor verder naar voren geen gevoel meer aanwezig is) verdoving.

Op 26 juli 2018 komt klaagster bij verweerder en geeft zij aan dat de behandeling niet is tegengevallen, maar dat de pijn van element 36 aanwezig blijft. Vervolgens is tussen klaagster en verweerder een discussie ontstaan over welk element verweerder op 6 juli 2018 bij klaagster zou hebben behandeld. Na de nodige discussie heeft verweerder gevraagd wat klaagster nou eigenlijk van hem wil. Verweerder geeft aan dat dat wellicht wat kort door de bocht is geweest. Klaagster heeft vervolgens een klacht ingediend bij de praktijk en de praktijk heeft die klacht afgehandeld, waarvan onderdeel is de behandeling van element 36 bij klaagster door de endodontoloog van de praktijk. Verweerder merkt daarover op dat klaagster er zelf voor heeft gekozen die behandeling uit te stellen tot een later moment, wat verweerder opvallend vindt gelet op de pijnklachten van klaagster. De kosten voor het vervangen van de vulling aan element 37 zijn door de praktijk aan klaagster vergoed.

Tot slot geeft verweerder aan dat het altijd zijn bedoeling is om patiënten zo goed mogelijk te behandelen en indien de mogelijkheid daartoe bestaat, zo min mogelijk invasieve behandelingen uit te voeren. Verweerder heeft het beste voor met klaagster en is er niet op uit om haar te beschadigen.

Verweerder heeft zich in verband met een reeds geplande vakantie voorafgaand aan de zitting afgemeld en is dan ook niet ter zitting verschenen. Hij heeft derhalve geen aanvullende verklaring afgelegd ter zitting.

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 ANT, 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 [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 de praktijk van verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de KNMT zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Daarbij dient opgemerkt te worden dat verweerder niet is aangesloten bij [beroepsorganisatie]. Dientengevolge is de praktijkhouder van de praktijk waar verweerder werkzaam is als verweerder aan de klacht toegevoegd zodat [beroepsorganisatie] de klacht van klaagster in behandeling kon nemen. De klachtbehandeling heeft niet tot een oplossing geleid waarna aan klaagster de mogelijkheid is voorgehouden de klacht eerst nog bij [beroepsorganisatie] in te dienen, omdat verweerder daar is aangesloten. Klaagster heeft ervoor gekozen de klacht direct bij de Geschilleninstantie Mondzorg in te dienen. Gelet op het feit dat klaagster de klacht eerst heeft voorgelegd aan verweerder, acht de Geschilleninstantie zich bevoegd van dit geschil kennis te nemen en daarover te oordelen.

Het griffieged is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster zich tot verweerder heeft gewend met pijnklachten in de regio waar element 36 en element 37 zich bevinden. Klaagster heeft de klachten (diepe pijn en klachten bij warmte en koude) aan verweerder omschreven. Verweerder heeft geconstateerd dat de vulling in element 37 loszit, hetgeen mogelijk de oorzaak kan zijn van de pijnklachten die klaagster ervoer. Wat er exact besproken is tijdens dit eerste consult kan de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van de beschikbare informatie en de uiteenlopende verklaringen daaromtrent niet vaststellen. Duidelijk is wel dat tijdens een volgende afspraak de vulling van element 37 is gerepareerd en dat verweerder de antagonist van element 37 heeft ingeslepen. Na deze behandeling is klaagster pijnklachten blijven ervaren en heeft zij zich wederom tot verweerder gemeld. Vervolgens is een discussie ontstaan over de door verweerder uitgevoerde behandeling en meer specifiek over het element waarvan naar de mening van klaagster behandeling plaats had moeten vinden. De klacht, die door klaagster vervolgens bij de praktijk van verweerder is ingediend, is door de praktijk afgehandeld. De uitkomst van die klachtbehandeling is kort gezegd dat

klaagster door de endodontoloog van de praktijk naar tevredenheid is behandeld aan element 36 en dat de kosten van de behandeling van element 37 die door verweerder is uitgevoerd aan klaagster zijn terugbetaald. Voor klaagster is deze afhandeling van de klacht onvoldoende. Klaagster klaagt in deze procedure over de onjuiste behandeling van verweerder en de communicatie van verweerder en vordert een schadevergoeding van verweerder.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat de pijnklachten zoals die door klaagster zijn omschreven klachten zijn die passen bij een loszittende vulling en niet enkel bij een aangetaste zenuw, waarvoor een wortelkanaalbehandeling dient te worden uitgevoerd. Bovendien is een zenuwontsteking in het beginstadium moeilijk te diagnosticeren. Het in eerste instantie repareren van de vulling van element 37 om te bezien of daarmee de pijnklachten werden verholpen is dan ook een logische keuze en een voor de hand liggende behandeling.

Daarbij geldt ook dat het repareren van een vulling goedkoper en makkelijker uit te voeren is en minder belastend voor de patiënt is dan een wortelkanaalbehandeling. De Geschilleninstantie Mondzorg acht de door verweerder uitgevoerde behandeling dan ook lege artis (volgens de regelen der kunst van de tandheelkunde) en conform hetgeen van een tandarts in dit geval verwacht mag worden.

Het inslijpen van de antagonist van het element dat wordt gevuld is eveneens een logische behandeling, omdat door het vullen van het element dat element hoger wordt, hetgeen inslijpen van de antagonist van dat element rechtvaardigt. Van teveel inslijpen van de antagonist is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken. Klaagster ervaart geen pijnklachten aan de ingeslepen antagonist, hetgeen wel voor de hand ligt bij een teveel ingeslepen antagonist. Ook deze behandeling acht de Geschilleninstantie Mondzorg derhalve lege artis.

De Geschilleninstantie Mondzorg realiseert zich dat klaagster door deze gang van zaken enige tijd pijnklachten heeft ervaren en begrijpt dat dat erg vervelend is. De keuze van verweerder om eerst de losse vulling te repareren om te bezien of de pijnklachten daarmee worden weggenomen is echter, zoals hiervoor reeds overwogen, niet ongebruikelijk en niet onjuist. Gebruikelijk is dat niet direct tot een wortelkanaalbehandeling wordt overgegaan en dat wordt bezien hoe de pijnklachten zich ontwikkelen. Na de klacht van klaagster is aan klaagster door de praktijk een wortelkanaalbehandeling door de endodontoloog aangeboden. Klaagster heeft deze behandeling zelf op een later tijdstip plaats laten vinden. Die vertraging kan aan verweerder dan ook niet worden verweten.

De Geschilleninstantie Mondzorg constateert dan ook dat verweerder voor wat betreft de behandeling dan ook heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in deze situatie mag worden verwacht en dat hem geen verwijt kan worden gemaakt. De klachten van klaagster ten aanzien van de uitgevoerde behandeling worden ongegrond verklaard.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt ten aanzien van de klacht van klaagster over de communicatie van verweerder dat verweerder bij het eerste consult onvoldoende gecommuniceerd heeft welke behandeling hij voornemens was uit te voeren, althans dat ten aanzien van het repareren van de vulling van element 37 en het inslijpen van de antagonist van element 37 geen sprake was van een informed consent. Voor klaagster was kennelijk onvoldoende duidelijk welk element behandeld was, zodat niet kan worden vastgesteld dat er sprake is van een informed consent. Klaagster dacht immers dat de vulling van element 36 was gerepareerd, terwijl verweerder de vulling van element 37 heeft gerepareerd. Verder was klaagster er niet van op de hoogte dat

verweerder bij haar de antagonist van element 37 had ingeslepen. Ten aanzien van de communicatie rondom de klacht van klaagster meent de Geschilleninstantie Mondzorg dat van verweerder meer betrokkenheid verwacht had mogen worden. Verweerder heeft met het oog op de communicatie niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in een dergelijke situatie verwacht mag worden. De klacht van klaagster ten aanzien van de communicatie wordt dan ook gegrond verklaard.

Ter zitting heeft klaagster een opmerking gemaakt over verschillende versies van het dossier. Klaagster heeft hierover feitelijk geen klacht ingediend, zodat de Geschilleninstantie Mondzorg hierover ook geen oordeel zal vellen. Ten overvloed merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat uit de door klaagster ingediende documenten niet duidelijk blijkt welke documenten het betreft en wie deze heeft opgesteld. De patiëntenkaarten, zoals die in het geding zijn gebracht, gedateerd op 5 september 2019 en 6 september 2019, geven geen onverklaarbare verschillen weer.

Op 6 september 2019 is ook de toelichting op de behandeling die op 5 september 2019 plaatsvond verwerkt. Dat is niet onbegrijpelijk.

Het klachtonderdeel dat verweerder de behandeling niet juist zou hebben uitgevoerd, is ongegrond. Het klachtonderdeel dat verweerder klaagster niet, althans onvoldoende, heeft geïnformeerd over de behandeling is gegrond. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet echter geen aanleiding om tegemoet te komen aan het verzoek om schadevergoeding van klaagster. Niet is komen vast te staan dat de gebrekkige communicatie van verweerder heeft geleden of nog zal lijden tot de door klaagster gestelde schade. Er is geen sprake van een causaal verband tussen het handelen van verweerder en de door klaagster vermeend geleden schade. Bovendien is de door klaagster gevorderde schadevergoeding op geen enkele wijze onderbouwd en ziet de Geschilleninstantie Mondzorg, mede gelet op de jurisprudentie ter zake, geen aanleiding voor de toekenning van een immateriële schadevergoeding.

Wel ziet de Geschilleninstantie Mondzorg, nu de klachten van klaagster ten dele gegrond worden verklaard, aanleiding om verweerder te veroordelen tot betaling van het griffiegeld van € 75,- aan klaagster, zijnde de kosten die klaagster heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt de klacht van klaagster dat verweerder tekort is geschoten in de communicatie met klaagster gegrond. Alle overige klachten van klaagster acht de Geschilleninstantie Mondzorg ongegrond en worden afgewezen.

De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder tot betaling van de kosten van het griffiegeld van € 75,- aan klaagster.

Aldus uitgebracht:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 14 juni 2019