

UITSPRAAK

SGIM 2018-032

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 9 april 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier inclusief bijlagen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 april 2019 ontvangen.
3. Verweerder is in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. E heeft op 25 juni 2019 namens verweerder een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 1 juli 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 augustus 2019.
5. De hoorzitting heeft op 9 augustus 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen, bijgestaan door zijn gemachtigde E.
6. Klaagster heeft op 12 augustus 2019 per e-mail aanvullende stukken ingediend. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft deze stukken, omdat deze zijn ingekomen nadat het onderzoek in deze zaak was gesloten, buiten beschouwing gelaten.

De klacht

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder een beoordelingsfout heeft gemaakt op 28 april 2015 toen klaagster vanwege zwarte vlekken op haar tanden bij verweerder kwam voor behandeling en die betreffende tanden wilde laten vullen door verweerder. Klaagster verwijt verweerder dat hij weigerde de gaatjes te vullen. Klaagster stelt dat geen vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden en dat geen nieuwe afspraken zijn gemaakt. Verweerder heeft klaagster naar huis gestuurd met het advies goed te poetsen zodat de zwarte vlekken zouden verdwijnen. Klaagster meent dat verweerder een beoordelingsfout heeft gemaakt, die voor haar desastreuze gevolgen heeft gehad.

Na 4 maanden heeft klagster opnieuw een afspraak gemaakt bij verweerder omdat de zwarte vlekken niet verdwenen. Ditmaal stond klagster erop dat de tanden gevuld zouden worden, zo stelt zij. Tijdens de behandeling op 7 september 2015 bleek echter dat één van de tanden niet behouden kon worden en getrokken moest worden. Van een andere tand kon slechts een klein gedeelte worden behouden, en later moest een wortelkanaalbehandeling plaatsvinden.

Voorts stelt klagster dat de notities die verweerder in haar patiëntendossier heeft gemaakt niet kloppen. Ten onrechte staat daarin vermeld dat een gebitsreiniging heeft plaatsgevonden en dat er periodieke controles plaatsvonden. De afspraken hebben plaatsgevonden op initiatief van klagster.

Klagster verzoekt vergoeding van de tot op heden gemaakte kosten en de kosten die nog moeten worden gemaakt om de situatie recht te zetten. Klagster heeft daartoe een begroting bijgevoegd voor een te plaatsen brug op implantaten voor een totaalbedrag van zo'n € 3.000,- tot € 3.500,-.

Ter zitting heeft klagster in aanvulling op de door haar ingediende klacht toegelicht dat zij ten tijde van de behandeling waarover zij klaagt ziek was. Zij had problemen met haar immuunsysteem en verweerder was daarvan op de hoogte. Pas recent (zo'n anderhalf jaar geleden) is een diagnose gesteld. Klagster stelt dat verweerder rekening had moeten houden met haar ziekte, waarvan hij op dat moment op de hoogte was. Klagster heeft voorts toegelicht dat de zwarte vlekken op de tanden niet eerder zichtbaar waren dan in april 2015.

Klagster verklaart dat zij in april 2015 vertrouwd heeft op verweerder en het advies dat hij haar gaf. Zij heeft daarom ook pas nadat 4 maanden verstreken waren, weer aan de bel getrokken. Toen zij op 7 mei 2015 bij verweerder was voor het plaatsen van een kroon heeft klagster niets gezegd over de zwarte vlekken die niet verdwenen. Klagster meent dat verweerder daarin zelf initiatief had moeten nemen. Dat is de taak van de tandarts.

Het verweer

Verweerder betwist aansprakelijkheid en voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder heeft klagster eenmaal gezien in 2012 voor een controle en een gebitsreiniging. In 2013 is klagster behandeld door haar vaste tandarts F, de praktijkhouder van de praktijk waar verweerder werkzaam was. Pas in 2014 zag verweerder klagster wederom wegens een spoedconsult waar tandarts F geen tijd voor had. In 2014 hebben verschillende behandelingen plaatsgevonden in maart, mei, juni en juli 2014. Volgens verweerder heeft het volgende consult – op verzoek van klagster – pas in 2015 plaatsgevonden, vanwege het feit dat het budget van klagster oprakte en het feit dat klagster de ingrepen als belastend ervoer. Verweerder heeft geadviseerd niet zo lang te wachten. In januari 2015 was de cariës flink toegenomen volgens verweerder. Er is een behandelplan gemaakt voor de elementen 37, 36, 24 en 23.

Op 27 januari 2015 zag verweerder klagster nadat de mesiolinguale wand van de 37 was afgebroken. Vervolgens zijn er diverse behandelmomenten geweest waarbij de focus op behandeling van het derde kwadrant lag vanwege de breuk in element 37. Op 16 februari en 9 maart 2015 is klagster in dat verband bij verweerder geweest voor diverse behandelingen. Op 16 februari 2015 werd ook cariës aan element 36 geconstateerd waarop vervolgens ook dat element behandeld is.

Op 28 april 2015, de behandeling waarover klagster feitelijk klaagt, heeft hij – aldus verweerder – tijdens een vijftig minuten lang consult het gebit van klagster gereinigd en opnieuw instructies gegeven met name gericht op rageren en gazen. Op 7 mei 2015 is een kroon door verweerder gecementeerd. Verweerder geeft aan dat klagster vanwege de kosten van de behandeling en de

geplande behandeling bij de endodontoloog in mei 2015, aan verweerder kenbaar maakte te willen wachten met de vervolghandelingen.

Op 7 september 2015 heeft klaagster een afspraak gemaakt voor het vullen van gaatjes in element 23 en 24. Verweerder constateerde tijdens die afspraak dat ondanks alle inspanningen om de mondhygiëne van klaagster te verbeteren, juist het tegenovergestelde het geval was. De cariës was snel verergerd en had gezorgd voor gaatjes in de elementen 23, 24, 35, 36, 47 en 45. Element 23 en 24 zijn behandeld door verweerder en met de overige behandeling is gewacht totdat duidelijk was wat het resultaat was van de behandeling van element 23 en 24. Element 24 herstelde niet goed. Verweerder heeft toen aan klaagster te kennen gegeven dat zij naar de endodontoloog kon voor herstel of de tand kon laten trekken door verweerder. Die keuze liet hij bij klaagster. Klaagster heeft ervoor gekozen de tand bij verweerder te laten extraheren, hetgeen is geschied op 21 september 2015.

Verweerder heeft met klaagster herhaalde malen gesproken over haar mondhygiëne, haar geadviseerd over de mondhygiëne en poetsinstructies gegeven, onder andere nadat klaagster een elektrische tandenborstel had aangeschaft. Klaagster kon tandpasta met fluoride niet verdragen. Verweerder heeft haar herhaalde malen geadviseerd om met tandpasta zonder fluoride of bijvoorbeeld met kokosvet tanden te poetsen maar daar kreeg klaagster, naar eigen zeggen maag- en darmklachten van. Verweerder heeft met klaagster ook herhaalde malen gesproken over de plakkerige witte laag op en tussen de tanden. Daarop werd door klaagster gereageerd dat het door haar maag-/darmproblemen kwam en een zwak immuunsysteem.

Verweerder meent dat het verlies van de elementen 24 en 25 het gevolg is van de slechte mondhygiëne van klaagster en het zetmeelrijke dieet dat klaagster volgt. Dat kan verweerder niet verweten worden omdat hij al het mogelijke heeft gedaan om de mondgezondheid van klaagster te optimaliseren teneinde verlies van (meer) elementen te voorkomen. Ook anderszins heeft verweerder zich uitermate ingespannen voor de tandheelkundige zorg aan klaagster, heeft uitgebreid de tijd voor haar genomen en dat dikwijls niet gedeclareerd gelet op de beperkte financiële middelen die klaagster tot haar beschikking had.

Verweerder verzoekt de klachten en de vorderingen van klager af te wijzen als ongegrond en/of onbewezen.

Ter zitting heeft verweerder in aanvulling op zijn verweer gesteld dat het advies dat gepoetst moet worden inderdaad zo door hem is gegeven, maar dat hij dat advies ook al veel eerder had gegeven omdat er ook reeds eerder sprake was van zwarte plekken. In ieder geval in 2014, hetgeen destijds ook met klaagster is besproken en waarvan ook aantekening is gemaakt in het patiëntendossier. Dat verweerder eerder halscariës heeft geconstateerd heeft hij tot zijn spijt niet in het dossier genoteerd. Röntgenfoto's zijn niet gemaakt omdat klaagster dat niet wilde in verband met de straling. Verweerder heeft, rekening houdend met de beperkte financiële middelen van klaagster en haar ongemak bij behandeling, steeds eerst de meest slechte elementen behandeld. De cariës had zijn aandacht en met poetsinstructies en instructies over mondhygiëne heeft hij getracht de cariës te bestrijden.

Ook zijn niet alle behandelingen, althans de volledige tijd die daaraan is besteed, in het dossier genoteerd, omdat die tijd niet is gedeclareerd gelet op de financiële positie van klaagster. Dat in het dossier steeds de naam F vermeld staat betekent niet dat F de behandeling zelf heeft uitgevoerd. Op de patiëntenkaart staat in de laatste kolom een nummer. Het nummer van F is 1. Het nummer van verweerder is 2. Als er dus een 2 staat heeft verweerder de behandeling uitgevoerd.

Verweerder is verbaasd over de klacht. Nooit eerder heeft klagster aan verweerder aangegeven dat zij klachten had en dat betreurt hij.

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 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 Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht voorgelegd aan verweerder. Ook heeft klagster een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie], met het verzoek om te bemiddelen. Ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich bevoegd kennis te nemen van onderhavig geschil en daarover te oordelen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg dient de vraag te beantwoorden of verweerder is tekortgeschoten in zijn inspanningsverplichting jegens klagster. Dit is het geval indien hij niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. In dat geval is hij aansprakelijk voor de door deze tekortkomingen veroorzaakte schade.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat de behandeling op 28 april 2015, waar de klacht betrekking op heeft, plaatsvond in het kader van een reeds langer bestaande behandelrelatie.

Klagster is behandeld door verweerder, voor het eerst in 2012 en vanaf 2014 op regelmatige basis. Uit de overgelegde patiëntgegevens en de ook in zoverre niet betwiste verklaring van verweerder kan worden afgeleid dat klagster vanaf 2014 bekend is met verschillende gezondheidsklachten, waardoor zij onder andere een zetmeelrijk dieet gebruikt en geen tandpasta met fluoride kan verdragen. Verweerder voert aan dat hij en klagster hebben gesproken over de gevolgen daarvan voor haar gebit en dat hij tijdens diverse behandelingen aandacht heeft besteed aan de mondhygiëne van klagster. Een en ander is door klagster niet weersproken. Verweerder heeft klagster daarbij geadviseerd om haar tanden met tandpasta te poetsen, en voor zover dat niet mogelijk was in ieder geval met natriumbicarbonaat en/of kokosvet te poetsen. Klagster heeft dat advies niet kunnen opvolgen omdat zij daar last van ondervond in haar maag en darmen. Wel heeft klagster het advies opgevolgd

haar tanden te poetsen met een elektrische tandenborstel en heeft verweerder met klaagster geoefend met het poetsen met een elektrische tandenborstel.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat het consult over zwarte vlekken op de tanden van klaagster op 28 april 2015 dient te worden beoordeeld in het licht van de hiervoor weergegeven behandelgeschiedenis. Partijen verschillen daarbij van mening over het moment waarop die zwarte vlekken zichtbaar waren. In het patiëntendossier is op 12 mei 2014 cariës aan diverse elementen vermeld. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanleiding om te twijfelen aan hetgeen in het patiëntendossier is opgenomen. Een en ander leidt tot de conclusie dat klaagster door verschillende oorzaken te kampen kreeg met een rap verslechterend gebit en dat verweerder zich veel moeite heeft getroost voor de instandhouding van dit gebit. Verweerder heeft daarbij keuzes moeten maken en met betrekking tot het behandelen van de vlekken klaagster herhaalde malen geadviseerd haar tanden goed te poetsen en zorg te dragen voor een betere mondhygiëne en haar daaromtrent van advies voorzien. Dit behandelbeleid is ook bij cariës op zichzelf niet ongebruikelijk en de Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dan ook dat verweerder niet onzorgvuldig heeft gehandeld door het geven van een dergelijk advies. Bovendien stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat verweerder daarbij rekening heeft gehouden met de lichamelijke toestand van klaagster en veel aandacht aan haar gebit heeft besteed. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat geen sprake is geweest van een beoordelingsfout aan de zijde van verweerder door te adviseren de zwarte vlekken op de tanden proberen te verwijderen door goed te poetsen. Als sprake is van (hals)cariës zal dit de vlekken niet verwijderen maar is de behandeling door goede mondhygiëne gericht op arrested cariës. De Geschilleninstantie Mondzorg is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder hier niet heeft gehandeld overeenkomstig datgene wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder deze omstandigheden kan worden verwacht.

Mogelijk ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg ten aanzien van het patiëntendossier nog het volgende op.

Verweerder heeft verklaard meermalen minder tijd in rekening te hebben gebracht dan daadwerkelijk is besteed aan de behandeling van klaagster, hetgeen ook op 28 april 2015 het geval was. In het dossier is de daadwerkelijke behandeltime niet zichtbaar omdat die behandeltime niet gedeclareerd is. De reden dat er gebitsreiniging is genoteerd in het dossier komt voort uit de beschikbare declaratiecodes. De gekozen code komt de Geschilleninstantie Mondzorg niet onjuist voor. Deze code zegt niets over de initiatiefnemer van de afspraak. Dat klaagster de afspraak heeft gemaakt staat tussen partijen ook niet ter discussie. Voor zover de klacht al betrekking heeft op onjuiste aantekeningen in het dossier, is deze wel terecht maar heeft klaagster daarbij geen belang. De Geschillencommissie Mondzorg wijst evenwel op de onwenselijkheid van onjuiste verslaglegging.

De klachten van klaagster zijn gelet op hetgeen hiervoor is overwogen ongegrond. Nu de klachten van klaagster ongegrond worden verklaard is er geen grondslag voor enige schadevergoeding. De Geschilleninstantie Mondzorg komt dan ook niet toe aan een beoordeling van de door klaagster gevorderde schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klagster ongegrond;
- wijst af de vordering tot schadevergoeding.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 9 augustus 2019