

UITSpraak

SGIM 2020-25

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 de heer A, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder mevrouw B van de praktijk C te D hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief d.d. 8 juli 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 26 juli 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 8 juli 2020 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 17 september 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 11 november 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 december 2020.
5. De hoorzitting heeft op 4 december 2020 plaatsgevonden in Veenendaal. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen, vergezeld van haar advocaat.

De klacht

De klacht betreft zakelijk weergegeven het volgende. Klager stelt dat verweerster heeft nagelaten klager duidelijk te informeren over de omstandigheid dat hij overdag zijn kaken zou klemmen. Verweerster zou onterecht enkel hebben gesteld dat klager in de nacht zou knarsen, hetgeen volgens klager eveneens niet juist is. Voorts stelt klager dat hem implantaten en ook porseleinen elementen zijn geadviseerd, terwijl dit gelet op zijn medische historie en het gestelde klemmen/knarsen niet passend was.

Klager stelt voorts dat verweerster niet de benodigde hygiëne-maatregelen in acht zou hebben genomen tijdens een apex-resectie in haar praktijk. Ook zou de apex-resectie zijn uitgevoerd door een onbevoegde behandelaar. In eerste instantie heeft klager ook geklaagd over de omstandigheid dat de apex-resectie is uitgevoerd in praktijk van verweerster, terwijl dit alleen in het ziekenhuis uitgevoerd zou mogen worden. Ter zitting heeft klager dit klachtonderdeel ingetrokken nu hem na

het indienen van de klacht is gebleken dat deze behandeling ook buiten het ziekenhuis mag plaatsvinden.

Klager is sinds 2003 in behandeling bij verweerster. Klager stelt zelf een 'zware gebruiker' te zijn van zijn gebit, hetgeen slijtage tot gevolg heeft gehad. Verweerster heeft ten aanzien van de slijtage altijd gezegd dat hij in de nacht zou knarsen, maar klager stelt dat hem nooit is gebleken dat hij daadwerkelijk zou knarsen in de nacht. Klager noch zijn partner ervaren dat hij in de nacht knarst. Dat verweerster hier zo stellig in was begreep hij dan ook niet. Klager stelt dat verweerster hem slechts beschermingsgebitjes c.q. knarsplaatjes voor in de nacht meegaf, maar dat hij deze niet droeg omdat hij zich niet in de diagnose herkende. Klager benoemt dat hem door zijn huidige tandarts uit Nijmegen inmiddels duidelijk is gemaakt dat hij juist overdag zijn kaken klemt. Verweerster heeft volgens klager echter niet duidelijk gemaakt dat de slijtage behoudens door het knarsen in de nacht, óók gevolg zou kunnen zijn door het (onbewust) klemmen van het gebit overdag. Klager stelt dan ook niet goed dan wel niet volledig geïnformeerd te zijn over de oorzaak van de slijtage.

Klager stelt voorts dat hij zich door verweerster ten aanzien van de plaatsing van implantaten enigszins misleid dan wel verkeerd geadviseerd voelt. Verweerster is naar zeggen van klager vriendelijk en klager heeft er derhalve steeds op vertrouwd dat het advies van verweerster het juiste was. Klager stelt dat verweerster hem vollediger had moeten informeren over het klemmen overdag en daar in haar advies ook rekening mee had moeten houden. Klager betreurt naar eigen zeggen dat hij zich niet kritischer heeft opgesteld, omdat er veel problemen zijn ontstaan na het plaatsen van de implantaten. Klager stelt dat er meerdere keren elementen zijn afgebroken. Ook toen de implantaten gingen ontsteken heeft verweerster telkens weer nieuwe implantaten geplaatst. Verweerster heeft voorts ook gekozen voor porseleinen elementen. Voorgaande behandeling past wat klager betreft niet bij zijn medische historie, omdat implantaten noch porseleinen elementen geschikt zijn voor patiënten die veel klemmen of knarsen. Klager geeft ook aan dat zijn huidige tandarts dit zou bevestigen, waardoor hij zich gesterkt voelt in zijn standpunt. Hoewel klager heeft ingestemd met de plaatsing van de implantaten, vindt hij dat kan worden vastgesteld dat hij dit slechts vanwege een verkeerd advies van verweerster heeft gedaan.

Ten aanzien van de hygiëne tijdens de apex-resectie geeft klager aan dat hij ook een apex-resectie in het ziekenhuis heeft ondergaan, waar alles er zeer steriel uit zag en zorgverleners speciale kleding droegen. Tijdens die behandeling in de praktijk van verweerster was dit niet het geval. Assistenten liepen volgens klager de ruimte in en uit. Klager stelt voorts er niet van overtuigd te zijn dat de kaakchirurg die hem heeft behandeld wel bevoegd is om in Nederland deze behandeling uit te voeren.

Voorts wijst klager ter zitting nog op een klachtonderdeel ten aanzien van een wortelkanaalbehandeling die hij middels een mail kenbaar zou hebben gemaakt aan de commissie.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster betwist dat zij is tekortgeschoten in haar behandeling en stelt dat zij aan de op haar rustende inspanningsverplichting ten aanzien van de behandeling heeft voldaan. Verweerster stelt dat toen klager bij haar als patiënt werd ingeschreven in 2003 al duidelijk was dat klager veel slijtage aan zijn tanden had en hij veelvuldig naar zijn voormalige tandarts was geweest voor het vervangen

van afgebroken elementen. Verweerster stelt dat zij van meet af aan een knarsplint aan klager heeft geadviseerd om te tanden te beschermen tegen knarsen en/of klemmen. Klager zou daarbij hebben gezegd dat hij reeds een knarsplint zou hebben gekregen van zijn vorige tandarts, maar dat hij deze niet droeg omdat hij van oordeel was niet te knarsen of te klemmen. Verweerster ervaarde dat klager weinig ontvankelijk was voor haar adviezen, althans deze in elk geval niet opvolgde.

Dat verweerster klager zou hebben medegedeeld dat hij slechts in de nacht zou knarsen is onjuist. Verweerster stelt vanaf het eerste bezoek in 2015 te hebben verteld dat de slijtage in de mond te wijten is aan knarsen en/of klemmen. Toen klager hierop reageerde dat hij zich niet bewust was van knarsen, heeft verweerster geopperd dat het ook zou kunnen dat klager dit gedurende de slaap doet, wat zou kunnen verklaren dat hij het knarsen niet opmerkt. Verweerster stelt dat zij de mogelijkheid van het in de nacht knarsen heeft opgeworpen maar dat zij vanaf het begin ook heeft gesproken van het klemmen en knarsen overdag als reden voor de slijtage van de tanden.

Verweerster stelt dat zij klager op juiste wijze heeft geïnformeerd ten aanzien van de implantaten. Verweerster verbaast zich over het standpunt van klager dat implantaten niet geschikt zouden zijn gelet op zijn knarsen en/of klemmen, nu hij eerder altijd heeft ontkend te knarsen en/of klemmen. Verweerster stelt dat na totale extractie van de bovenkaak een noodprothese werd geplaatst. Hoewel het gebruikelijk is 4-6 maanden te wachten tot het plaatsen van de definitieve prothese stelt verweerster dat klager haar uitdrukkelijke verzocht had eerder over te gaan tot het plaatsen van de implantaten in de bovenkaak. De risico's van implantaten bij knarsen en/of klemmen zijn volgens verweerster uitgebreid met klager besproken. Klager heeft vervolgens zelf toestemming gevraagd bij zijn zorgverzekeraar. Toen de implantaten los gingen zitten, heeft verweerster dit hersteld en klager wederom dringend geadviseerd de knarsplaat te dragen, omdat de schade aan het implantaat waarschijnlijk te wijten was aan het knarsen en/of klemmen.

Dat verweerster nooit had mogen adviseren tot implantaten in verband met het knarsen of klemmen van klager wordt door verweerster betwist. Zij stelt dat de heersende leer is dat knarsen of klemmen geen contra-indicatie vormt voor het plaatsen van implantaten, mits de juiste voorzorgsmaatregelen worden getroffen, hetgeen verweerster heeft gedaan. Dat de tandheelkundig adviseur van de zorgverzekeraar toestemming heeft gegeven voor implantaten in dit geval sterkt dat standpunt wat verweerster betreft.

Verweerster stelt dat zij, in tegenstelling wat klager stelt had mogen komen tot het plaatsen van porseleinen elementen. Eerder in de behandeling is voor klager een implantaatprothese met kunststofelementen gemaakt. Na ruim 1,5 jaar bleken deze volledig weggesleten. Verweerster was naar eigen zeggen genooddaakt de elementen in deze prothese te vervangen door porseleinen, die harder zouden zijn dan de kunststof elementen en daarom ook geschikter voor de situatie van klager.

Verweerster stelt daarnaast dat de hygiëne tijdens uitgevoerde apex-resectie aan de daarvoor gestelde eisen voldeed. Klager heeft zijn verwijt ten aanzien van de hygiëne volgens verweerster nooit eerder naar voren gebracht en is ook na de betreffende behandeling patiënt gebleven. Verweerster kan dan ook niet plaatsen dat klager thans stelt dat zijn gezondheid tijdens die behandeling in gevaar zou zijn gebracht. Volgens verweerster is de gehele behandeling conform hygiëne-richtlijnen verlopen.

Verweerster stelt voorts ter zitting niet in kennis gesteld te zijn van een klachtonderdeel ten aanzien van een wortelkanaalbehandeling en kan er daarom niet inhoudelijk op reageren.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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. Klager heeft dit ongenoegen met uitzondering van het klachtonderdeel aangaande de wortelkanaalbehandeling als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk met uitzondering van het klachtonderdeel aangaande de wortelkanaalbehandeling. Voor wat betreft dit laatste klachtonderdeel wordt klager niet ontvankelijk gesteld in zijn klacht.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht feitelijk uit drie onderdelen bestaat te weten (1) de informatie ten aanzien van het knarsen c.q. klemmen was onjuist en onvolledig (2) het advies tot en de behandeling met implantaten / porseleinen elementen was onjuist (3) de apex-resectie is niet conform richtlijnen uitgevoerd.

Voorop stelt de Geschilleninstantie dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel dat verweerster klager onvoldoende zou hebben geïnformeerd omtrent het knarsen en klemmen overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Uit het medische dossier- alsmede de verklaringen van verweerster en klager zelf - blijkt dat klager veelvuldig is geïnformeerd over het knarsen en klemmen door klager. Dat blijkt tevens uit de omstandigheid dat telkens knarsplaatjes zijn vervaardigd en aan klager zijn verstrekt. Dat door

verweerster is aangegeven dat het mogelijk is dat klager in de nacht zou kunnen knarsen terwijl klager zelf stelt alleen overdag te knarsen c.q. te klemmen doet daar niet aan af.

De Geschilleninstantie kan de conclusie van verweerster billijken dat klager knarst en/of klemt gelet op de slijtage aan zijn gebit en voorts dat verweerster klager afdoende en stelselmatig op het knarsen en klemmen heeft gewezen. Ook de vorige tandarts van klager heeft dit aan hem verteld, aldus zijn eigen zeggen tijdens de behandeling van de hoorzitting. Klager was het echter nooit eens met die diagnose. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ten aanzien van het advies aangaande het plaatsen van de implantaten oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Het plaatsen van implantaten had gelet op het knarsen en/of klemmen van klager risico's, welke zich deels ook hebben verwezenlijkt. De Geschilleninstantie is echter niet van oordeel dat het plaatsen van de implantaten zonder meer een tekortkoming oplevert aan de zijde van verweerster. Niet elke handeling waar een risico aan verbonden zit levert immers een tekortkoming op indien dat risico zich verwezenlijkt. De Geschilleninstantie oordeelt dat klager afdoende is geïnformeerd over de risico's van het plaatsen van de implantaten in samenhang met het knarsen c.q. klemmen. Desondanks heeft klager zelf verzocht om het plaatsen van de implantaten. De Geschilleninstantie weegt hierbij mee dat klager, zoals hij ook aangeeft, tot het einde van zijn behandeling stellig is blijven ontkennen te knarsen en zegt zijn knarsplaatje niet te hebben gedragen. Dat het risico op het afbreken van elementen zich heeft verwezenlijkt is wat de Geschilleninstantie betreft niet te wijten aan onjuiste voorlichting of onjuist handelen van verweerster. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ten aanzien van de apex-resectie oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Klager heeft niet gemotiveerd op basis waarvan hij meent dat de hygiëne-maatregelen niet in acht zouden zijn genomen. De enkele mededeling dat hij in een ziekenhuis wellicht heeft ervaren dat anders wordt omgegaan met de hygiëne maakt niet dat verweerster hierin is tekort geschoten. Daarnaast is ook niet uit het dossier of anderszins gebleken van schending van de hygiëne-protocollen. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

De Geschilleninstantie Mondzorg komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat is komen vast te staan dat verweerster heeft gehandeld overeenkomstig datgene wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht. De klacht is ongegrond.

Nu de klacht in al haar onderdelen ongegrond wordt verklaard is de grondslag voor het mogelijk toekennen van een schadevergoeding komen te ontvallen en behoeft dit niet te worden besproken.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart het klachtonderdeel betreffende de wortelkanaalbehandeling niet ontvankelijk;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 december 2020

Met verzenddatum, 15 januari 2021