

UITSPRAAK
SGIM 2018-039

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, wonende te 's-Heerenberg, hierna te noemen: 'klager', tegen zorgaanbieder mevrouw B, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels een schrijven d.d. 16 oktober 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager heeft op die datum tevens het door hem ingevulde geschilformulier ondertekend. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 18 oktober 2018 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 oktober 2018 ontvangen.
3. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 februari 2019.
4. De hoorzitting heeft op 8 februari 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Ook verweerder is ter zitting verschenen. Verweerster heeft ter zitting mondeling op de klacht gereageerd en verweer gevoerd.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster de behandeling van cariës bij klager niet goed heeft uitgevoerd, waardoor klager naar eigen zeggen materiële en immateriële schade heeft geleden.

Klager stelt dat verweerster op 25 april 2018 bij hem een periodieke controle heeft uitgevoerd, waarbij twee kleine röntgenfoto's en een kaakoverzichtfoto zijn gemaakt. Omdat de in klagers gebit aanwezige cariës diende te worden behandeld werd, zo geeft klager aan, een vervolgspraak gemaakt. Bovendien werd klager verwezen naar de kaakchirurg voor extractie van element 38.

Tijdens de vervolgspraak, op 4 mei 2018, zijn volgens klager de elementen 16, 17 en 27 door verweerster behandeld. Dit geschiedde, zo geeft klager aan, zonder verdoving. Klager voelde direct na de behandeling geen bijzonderheden, maar later bleek dat eten en drinken hem veel pijn deed. Tijdens een nieuwe afspraak op 8 mei 2018, waarbij klager werd behandeld aan elementen 36, 37, 45

en 46, maakte klager naar eigen zeggen zijn pijnklachten aan verweerster kenbaar, maar werd door haar te kennen gegeven dat deze pijnklachten 'normaal' waren.

Na de behandeling van 8 mei 2018 kon klager, zo geeft hij aan, helemaal niet meer eten en drinken en was kauwen op de behandelde plaatsen onmogelijk. Klager heeft vervolgens de praktijk van verweerster gebeld en heeft de situatie uitgelegd, waarna hij op 22 mei 2018 opnieuw voor een behandeling naar de praktijk zou kunnen komen. Op 22 mei 2018 is volgens klager opnieuw geboord aan de elementen 35, 36 en 37. Ook na deze behandeling hielden de pijnklachten van klager echter aan, reden waarom klager nogmaals telefonisch contact opnam met de praktijk.

Volgens klager begaf hij zich hierna op initiatief van de praktijk op 18 juni 2018 opnieuw naar verweerster, waarbij klager zich had voorgenomen zijn gebit niet meer door haar te laten behandelen. Klager is op 18 juni 2018 niet meer door verweerster behandeld.

Klager heeft zich vervolgens gewend tot een andere/nieuwe tandarts, C, van praktijk D, die volgens klager vertelde dat sprake was van onzorgvuldig werk door verweerster aangezien bepaalde elementen die behandeld hadden moeten worden, niet zijn behandeld en dat elementen die zijn behandeld, niet juist of niet volledig zijn behandeld. Volgens klager is zijn complete glazuur onherstelbaar weggeslepen. Ook zou, zo geeft klager aan, door verweerster ten onrechte zijn aangegeven dat maar één verstandskies zou moeten worden verwijderd, nu later is gebleken dat vier verstandskiezen met spoed getrokken moeten worden. Klager verwijst in dit verband naar een gebrekkige communicatie door de taalbarrière.

Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Klager vordert voorts vergoeding van de materiële en immateriële schade die hij stelt te hebben geleden. De materiële schade betreft de kosten voor het herstel van zijn gebit door middel van het aanbrengen van kronen, begroot op € 15.000,-. Daarnaast eist klager een vergoeding voor zijn immateriële schade van € 10.000,-. Klager heeft ter zitting een schaderapport overgelegd.

Ter zitting heeft klager nog aangegeven dat hij van mening is dat verweerster hem met geduld en respect heeft behandeld en alles naar 'haar kunnen en werkend vermogen heeft geprobeerd' om klager te behandelen. Klager heeft aangevoerd dat haar hierover niets te verwijten valt, maar dat de behandelingen onvakkundig zijn geweest waardoor hij schade heeft geleden. Klager heeft voorts aangevoerd dat hij van mening is dat niet verweerster, maar de praktijk waarvoor zij werkzaam was, E, ten tijde van de behandelingen, aansprakelijk is en klagers schade zou moeten vergoeden.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerster heeft zij in meerdere elementen van klager geboord en vullingen aangebracht. Dit gebeurde tijdens meerdere sessies. Volgens verweerster kwam klager op 22 mei 2018 terug naar de praktijk vanwege pijnklachten, waarna zij de elementen 35, 36 en 37 heeft behandeld door de in deze elementen aanwezige vullingen te vervangen. De overige elementen waren, zo geeft verweerster aan, op 22 mei 2018 nog niet opnieuw behandeld. Zij wilde klager graag op 18 juni 2018 zo nodig verder behandelen en de nog niet behandelde elementen zonodig repareren en bijwerken. Op 18 juni 2018 heeft zij klager echter niet kunnen behandelen, aangezien hij erg boos was en niet verder behandeld wilde worden.

Daarbij geeft verweerster aan dat zij al haar patiënten op eenzelfde wijze behandelt. Als een patiënt een klacht heeft, probeert zij naar eigen zeggen de patiënt uit te nodigen voor een afspraak waar ruimte is voor behandeling van de pijnklachten. Verweerster benadrukt dat zij naar haar overtuiging tandheelkundig goed heeft gehandeld en dat een eventuele noodzaak om kronen te plaatsen, niet het gevolg kan zijn van de door haar uitgevoerde behandelingen.

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 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 de [beroepsorganisatie] en partijen zijn desondanks niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt op basis van het dossier en het verhandelde ter zitting vast dat bij klager op 25 april 2018 een periodieke controle is uitgevoerd, waarbij werd vastgesteld dat de aanwezige cariës bij klager diende te worden behandeld. Deze behandelingen hebben vervolgens op 4 mei 2018 en 8 mei 2018 plaatsgevonden, waarbij een groot aantal elementen, waaronder de elementen 35, 36, 37, 45 en 46 zijn behandeld. Vanwege pijnklachten is klager op 22 mei 2018 opnieuw door verweerster behandeld, waarbij verweerster opnieuw heeft geboord aan de elementen 35, 36 en 37 en de in die elementen aanwezige vullingen zijn vervangen. Behandeling van de pijnklachten in de overige elementen heeft niet plaatsgevonden, nu klager zich op 18 juni 2018 wel naar de praktijk van verweerder heeft gewend, maar zich daar naar eigen zeggen niet opnieuw wilde laten behandelen.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting op 8 februari 2019 niet kan worden ontleend dat verweerder onzorgvuldig heeft

gehandeld, in die zin dat verweerster is getreden buiten de grenzen wat redelijkerwijs van haar kon worden gevergd in de gegeven omstandigheden.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat onvoldoende is komen vast te staan dat verweerster voldoende gelegenheid heeft gehad om de pijnklachten van klager te behandelen. Verweerster heeft klager op 22 mei 2018 aan een aantal elementen behandeld, waarna klager vanwege het aanhouden van pijnklachten is uitgenodigd om op 18 juni 2018 naar de praktijk van verweerster te komen. Klager heeft verweerder echter op dat moment niet meer de gelegenheid geboden hem aan zijn klachten te behandelen en indien nodig reparaties uit te voeren. Klager heeft daarmee, zo oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg, afgezien van verdere behandeling waardoor onvoldoende gelegenheid aan verweerster is gegeven de pijnklachten te verhelpen.

Daarbij komt dat het de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van het dossier niet is gebleken dat verweerder een ondeugdelijke behandeling heeft uitgevoerd. De stellingen van klager, inhoudende dat de behandeling niet deugdelijk of niet zorgvuldig is geweest, zijn op dat punt onvoldoende onderbouwd.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Voor zover de klacht ook is gericht jegens praktijk E, de werkgever van verweerder, overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat E niet is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en dat de Geschilleninstantie Mondzorg om die reden niet bevoegd is de klacht, voor zover gericht jegens E, te behandelen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 8 februari 2019