

## UITSPRAAK

SGIM 2018-041

### 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 mevrouw A, wonende te Voorschoten, hierna te noemen: 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, tandarts te G, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Namens klaagster is door middel van het indienen van het namens haar ingevulde geschilformulier het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Het geschilformulier is door de gemachtigde van klaagster ingevuld en ondertekend op 19 oktober 2018. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 22 oktober 2018 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 oktober 2018 ontvangen.
3. Namens verweerder heeft mr. C, advocaat te H, op 19 november 2018 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 februari 2019.
5. De hoorzitting heeft op 8 februari 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en haar gemachtigde, de heer mr. D, zijn ter zitting verschenen. Ook verweerder is ter zitting verschenen, bijgestaan door zijn advocaat.

### Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tandheekkundig niet goed heeft gehandeld, meer in het bijzonder (i) dat door onjuiste dan wel niet gegeven tandheekkundige zorg door verweerder een brug rechtsonder in het gebit van klaagster is afgebroken, (ii) dat door onjuiste en onzorgvuldige tandheekkundige zorg een element in het gebit van klaagster ontbreekt, waardoor klaagster minder goed kan kauwen, (iii) dat door onjuiste en onzorgvuldige tandheekkundige zorg mogelijk nog een element in het gebit van klaagster getrokken zal moeten worden, (iv) dat verweerder klachten heeft gebagatelliseerd en klaagster 'gehersenspoeld' zou hebben en (v) dat bij verweerder sprake was van desinteresse jegens klaagster.

Namens klaagster is gesteld dat verweerder nalatig is geweest in de tandheelkundige zorg aan klaagster, waardoor een brug rechtsonder in haar gebit is afgescheurd met als gevolg dat correcties aan haar gebit noodzakelijk zijn.

Volgens klaagster heeft zij al geruime tijd klachten over de brug linksonder in haar gebit, waarbij zij het gevoel heeft dat de brug steeds loskomt. Nu verweerder, zo geeft klaagster aan, vond dat er niets mis was met die brug en klaagster het gevoel had dat zij veel last had van tandsteen, heeft zij zich gewend tot een mondhygiëniste in Weert. Deze mondhygiëniste heeft een parodontiumstatus gemaakt en, zo stelt klaagster, verweerder verzocht om beide bruggen te onderzoeken. Ook zag de mondhygiëniste, zo geeft klaagster aan, dat de brug rechtsonder niet goed vast zat.

Op verzoek van klaagster en haar gemachtigde heeft de broer van gemachtigde, tandarts E, te I, de parodontiumstatus en de bevindingen van de mondhygiëniste bekeken. Volgens tandarts E was er geen sprake van direct gevaar van verlies van tanden en kiezen door parodontitis, maar was wel sprake van gegeneraliseerde gingivitis. Ten aanzien van de bruggen concludeerde tandarts E dat, indien deze los zitten of lijken los te zitten, dat mogelijk zou komen door overbelasting van de elementen of dat er sprake is van het loskomen van een kroon door oplossen van het bevestigingsciment

Op 24 januari 2018 is klaagster vervolgens opnieuw naar de praktijk van verweerder gegaan voor een behandeling. Verweerder ging, zo voert klaagster aan, zeer in de verdediging, gaf aan dat er niets mis was met beide bruggen en noemde klaagster 'gehersenspoeld' door de mondhygiëniste.

Volgens klaagster is drie dagen na deze behandeling de brug rechtsonder afgebroken. Op zondag 28 januari 2018 heeft klaagster zich gewend tot de tandartsspoedhulp in J, die constateerde dat de brug onvoldoende steun zou hebben bij reparatie. Tussen zaterdagochtend 27 januari 2018 en dinsdagavond 30 januari 2018 is voorts e-mailcontact geweest tussen de gemachtigde van klaagster en verweerder en diens assistente. Daarbij verzocht klaagster verweerder te reageren op het feit dat de brug rechtsonder was losgekomen. Volgens klaagster zou de assistente van verweerder uiteindelijk op 30 januari 2018 hebben aangegeven dat verweerder niet steeds direct op e-mails kan reageren en dat verweerder ook nog een privéleven heeft. Hierdoor was klaagster, zo stelt zij, alle vertrouwen in verweerder verloren.

Op 29 januari 2018 heeft klaagster zich vervolgens tot een andere/nieuwe tandarts, tandarts F, gewend. F heeft foto's gemaakt van beide bruggen, waaruit blijkt dat de brug rechtsonder niet meer te repareren is vanwege het loszitten van de driedelige brug rechtsonder ter plaatse van element 45, als gevolg waarvan een wortelpuntafwijking aan de wortel van element 45 is ontstaan (parodontitis apicalis). Daarnaast blijken onder beide bruggen ontstekingen aanwezig te zijn, zo geeft klaagster aan. Volgens klaagster zullen langdurige en kostbare behandelingen nodig zijn, om correcties door te voeren.

Klaagster verlangt een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Klaagster vordert voorts vergoeding van de materiële en immateriële schade die zij stelt te hebben geleden. De materiële schade betreft, zo stelt klaagster, onder meer de gemaakte en te verwachten kosten voor reparaties aan het gebit en een reservering voor nog niet voorziene toekomstige reparatiekosten. De materiële schade die wordt gevorderd bedraagt € 4.104, 85. Daarnaast eist klaagster een vergoeding voor haar immateriële schade wegens gederfd en te derven levensgenot van € 23.834,00. Namens klaagster is tevens een onderbouwing van de gevorderde bedragen aan schadevergoeding overgelegd. Klaagster heeft later het door haar gevorderde bedrag aan schadevergoeding teruggebracht tot € 25.000,-.

## Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerder is klaagster sinds 2007 bij verweerder onder behandeling. In 2008 heeft klaagster zicht tot verweerder gewend, in verband met een te vervaardigen brug rechtsonder. Op 28 mei 2008 heeft verweerder naar eigen zeggen rechtsonder een driedelige brug geplaatst, met een vrij-eindigende dummy op element 46, met elementen 44 en 45 als pijlers.

Verweerder geeft aan dat tijdens de halfjaarlijkse controle van 15 februari 2017 bleek dat de brug rechtsonder los zat bij element 45. Bij de vervolgspraak op 29 maart 2017 heeft verweerder vervolgens getracht de brug los te tikken. Dat bleek echter niet te lukken, aangezien het zetten van meer kracht mogelijk zou leiden tot het breken van de andere pijler. Verweerder heeft toen, zo geeft hij aan, element 45 zorgvuldig met cement vastgezet, waarna hij in het patiëntendossier noteerde dat de brug zorgvuldig in de gaten gehouden moest worden. Tijdens een latere controle zag verweerder dat de brug nog goed vast zat.

Op 24 januari 2018 vond vervolgens een consult plaats, waarbij klaagster naast de status van haar gebit ook de bevindingen van de mondhygiëniste uit Weert en tandarts E uit Amsterdam ter sprake bracht. Verweerder heeft toen aan klaagster kenbaar gemaakt dat hij zich niet in de bevindingen van de mondhygiëniste kon vinden, nu klaagster een goed verzorgd gebit heeft met gezond tandvlees.

Verweerder betwist de stelling van klaagster dat het afbreken van de brug rechtsonder het gevolg is geweest van slechte, dan wel niet gegeven tandartsadviezen. Volgens verweerder is het feit dat de brug is gebroken, niet het gevolg geweest van foutief tandheelkundig handelen. De oorzaak van de breuk is verweerder niet bekend. Van een breuk of scheur was tijdens een van de consulten echter geen sprake, terwijl de brug bovendien vanaf 2008 vrijwel klachtenvrij heeft gefunctioneerd. Daarnaast is een gegoten kristallijne structuur, zo stelt verweerder, gevoeliger voor een breuk dan gesmeed materiaal.

Het verwijt dat door onjuiste en onzorgvuldige tandheelkundige zorg een element in het gebit van klaagster ontbreekt, waardoor klaagster minder goed kan kauwen, is volgens verweerder niet voldoende onderbouwd, waardoor hem ook niet duidelijk is op welk element klaagster doelt. Verweerder heeft, zo benadrukt hij, tijdens de gehele behandelperiode van 2007 tot januari 2018 geen gebitselementen verwijderd. Ten aanzien van element 46, geeft verweerder aan dat deze in 2007 reeds was verwijderd, waardoor voor de vrij-eindigende brug een dummy is gebruikt voor element 46.

Ook het verwijt dat door onjuiste en onzorgvuldige tandheelkundige zorg mogelijk nog een element getrokken zal moeten worden, is volgens verweerder onvoldoende onderbouwd, waardoor verweerder meent dat niet valt in te zien welk element mogelijk nog getrokken zal moeten worden.

Tot slot geeft verweerder aan dat van het bagatelliseren van klachten door verweerder en van enige desinteresse jegens klaagster geen sprake is. Bovendien betwist verweerder dat hij zou hebben gezegd dat klaagster 'gehersenspoeld' is. Verweerder is daarnaast van mening dat het causaal verband tussen het handelen van verweerder en de gestelde schade, niet door klaagster is aangetoond. Tenslotte heeft verweerder de hoogte van de gevorderde materiële en immateriële schadevergoeding betwist.

Verweerder heeft ter zitting nog verklaard graag 'out of the box' te denken en ten aanzien van de behandeling aan de brug rechtsonder te hebben gehoopt dat het goed zou gaan. Daarbij heeft verweerder aangegeven dat hij zich had voorgenomen dat, mocht de brug weer zijn losgekomen, deze los te tikken.

## **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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat door verweerder een brug is vervaardigd, die rechtsonder in de mond van klaagster is geplaatst. Het betreft een driedelige brug, waarbij de pijlers zijn bevestigd op de elementen 44 en 45 met een dummy voor element 46. Niet betwist is de stelling van klaagster dat de brug los is gekomen. Partijen zijn het erover eens dat in 2017 de brug is losgekomen, waarna, zo heeft verweerder aangegeven, hij heeft geprobeerd de brug los te tikken. Toen bleek dat het lostikken van de brug niet mogelijk was, heeft verweerder getracht door het aanbrengen van cement een en ander te repareren. Volgens klaagster is door het handelen en nalaten van verweerder de betreffende brug uiteindelijk afgebroken, waardoor de gestelde schade is ontstaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder door zijn handelen en nalaten niet is gebleven binnen de kaders die verwacht mag worden van een redelijk bekwaam tandarts met de kennis en kunde ten tijde van de behandelperiode. De Geschilleninstantie Mondzorg vindt ondersteuning voor de standpunten van klaagster in de overgelegde tandheelkundige gegevens en de ingenomen standpunten aanwezig in het dossier en het verhandelde ter zitting.

Verweerder heeft, toen hij werd geconfronteerd met het losraken van de brug ter hoogte van element 45, ervoor gekozen om een hoeveelheid cement aan te brengen en vervolgens, zo heeft hij verklaard, te hopen dat de brug daarmee zou blijven vastzitten. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van het dossier duidelijk geworden dat verweerder door dat handelen niet adequaat heeft ingegrepen en dat het definitief losbreken van de brug aan het handelen en nalaten van verweerder te wijten is. Het had, in plaats van het aanbrengen van een dergelijke hoeveelheid cement, volgens de Geschilleninstantie Mondzorg in de rede gelegen dat verweerder zou hebben onderzocht of een alternatieve behandelwijze tot een hogere kans op een voor klaagster gewenst resultaat zou hebben geleid. Te denken valt daarbij aan het losslijpen van de 45 (en de dummy 46) met de 44. De kans op een voor klaagster gewenst resultaat door middel van de behandelwijze waarvoor verweerder gekozen heeft, was immers zeer gering. De Geschilleninstantie Mondzorg is tevens van oordeel dat, gelet op het dossier en hetgeen behandeld is ter zitting, voldoende is komen vast te staan dat dit handelen en nalaten door verweerder tot schade bij klaagster heeft geleid. Het gevolg van het afbreken van de brug is, zo overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg, bovendien dat de aangebrachte dummy voor element 46 niet terug kan worden geplaatst.

Het derde, vierde en vijfde klachtonderdeel komen de Geschilleninstantie Mondzorg ongegrond voor. Ten aanzien van het in het derde klachtonderdeel beschreven element, heeft klaagster onvoldoende onderbouwd om welk element – dat mogelijk nog getrokken zou moeten worden – haar klacht betrekking heeft. Om die reden is het derde klachtonderdeel ongegrond. Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel – inhoudende dat verweerder de klachten van klaagster heeft gebagatelliseerd en klaagster ‘gehersenspoeld’ heeft genoemd – en het vijfde klachtonderdeel – inhoudende dat sprake was van desinteresse door verweerder jegens klaagster – overweegt de Geschilleninstantie dat de standpunten van klaagster en verweerder op deze onderdelen lijnrecht tegenover elkaar staan. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg uit het verhandelde ter zitting, noch uit het dossier overtuigend gebleken dat verweerder klachten heeft gebagatelliseerd of sprake was van desinteresse van zijn kant. De stellingen van klaagster ten aanzien van deze klachtonderdelen, zijn door verweerder bovendien gemotiveerd betwist. Gelet daarop zijn het vierde en vijfde klachtonderdeel ongegrond.

Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, komt de Geschilleninstantie Mondzorg toe aan de gevorderde schadevergoeding. Klaagster heeft de door haar geleden schade begroot. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat dit handelen en nalaten door verweerder tot schade bij klaagster heeft geleid, voor zover die schade in verband staat met de brug rechtsonder in het gebit van klaagster. Daarbij gaat de Geschilleninstantie Mondzorg ervan uit dat in ieder geval twee kronen bij klaagster zullen moeten worden geplaatst en een wortelkanaalbehandeling zal moeten worden uitgevoerd. De Geschilleninstantie Mondzorg is dan ook van oordeel dat de gevorderde materiële schadevergoeding moet worden toegewezen tot een bedrag van € 1.500,-, nu dat bedrag de Geschilleninstantie gelet op het voorgaande en het dossier redelijk en billijk voorkomt. De gevorderde immateriële schadevergoeding wordt toegewezen tot een bedrag van € 500,-, vanwege de omstandigheid dat verweerder niet heeft geacteerd zoals hij had moeten doen vanaf het moment waarop de brug is losgekomen, waardoor klaagster pijn en ongemak heeft ondervonden.

Aangezien de klacht gegrond is verklaard, oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht door verweerder aan klaagster zal worden vergoed.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil gedeeltelijk gegrond is;
- de door klaagster van verweerder gevorderde materiële schadevergoeding tot een bedrag van € 1.500,- wordt toegewezen;
- de door klaagster van verweerder gevorderde immateriële schadevergoeding tot een bedrag van € 500,- wordt toegewezen;
- de overige gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen;
- het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht door verweerder aan klaagster zal worden vergoed.

### **Aldus uitgebracht door:**

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,  
Bunnik, 8 februari 2019