

UITSpraak

SGIM 2019-26

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 'klager'.

Tegen

zorgaanbieder C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'.

Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 19 juli 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-07-2019 ontvangen.
3. Verweerster is in kennis gesteld van de klacht die tegen haar is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. Verweerster heeft op 23-08-2019 een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 04-11-2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 november 2019.
5. De hoorzitting heeft op 29 november 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerster zijn ter zitting verschenen.
6. Klager heeft ter zitting aanvullende stukken, te weten een begroting, overgelegd. Verweerster heeft deze stukken ter zitting ingezien en de stukken zijn na de zitting aan verweerster toegezonden.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Verweerster heeft niet deskundig gehandeld bij het plaatsen van twee bruggen bij klager. Ter toelichting voert klager het volgende aan. Verweerster heeft twee bruggen bij klager geplaatst, één bij elementen 23-25, wat vervanging van een oude brug betrof en één bij elementen 14-16. Nadat op 24 oktober 2018 de bruggen zijn geplaatst en vastgezet met cement krijgt klager drie dagen later pijnklachten bij element 15. Klager heeft zich met deze klachten tot verweerster gewend die in eerste instantie een antibioticum heeft voorgeschreven.

De klachten houden echter aan en ook een tweede antibioticum dat door verweerster is voorgeschreven helpt niet. Het tandvlees blijft gezwollen en ontstoken. Na onderzoek op 7 december 2018 heeft verweerster geconcludeerd dat element 15 gebroken is en getrokken moet worden. Klager stelt dat een gezond element (15) door toedoen van verweerster verloren is gegaan. Tevens heeft verweerster element 14, eveneens een gezond element, ingeslepen voor het plaatsen van de brug en derhalve dat gezonde element beschadigd.

Ter zitting heeft klager in aanvulling op de door hem ingediende schriftelijke klacht toegelicht dat hij heeft vertrouwd op de deskundigheid van verweerster. Verweerster heeft drie offertes voor behandeling van de rechterkant van het gebit van klager uitgebracht voor respectievelijk rond de € 1.900,-, € 3.700,- en € 6.000,-. Klager is er van uitgegaan dat alle drie de offertes zijn gebaseerd op goed tandheelkundig handelen. Na overleg heeft klager gekozen voor de offerte van € 3.700,-. Klager stelt dat verweerster niet heeft aangegeven dat eerst een andere behandeling (het verhogen van de beet wegens ernstige verzakking van de beet) nodig was, voorafgaand aan het plaatsen van de brug op element 14, 15 en 16. Ook stelt klager dat hij niet is geïnformeerd over de risico's van het plaatsen van de brug aan de rechterkant.

Klager heeft voorts verklaard dat hij nog steeds pijn heeft, slechts vloeibaar voedsel kan eten en al een jaar in onzekerheid leeft. Klager licht toe dat hij nog geen nieuwe c.q. herstellende behandeling heeft ondergaan omdat het bewijs voor het onjuiste handelen van verweerster dan verloren zou gaan. Klager is wel naar een andere tandarts geweest, die een offerte heeft gemaakt voor een behandeling. Daaruit komt, net als uit het oordeel van de deskundige, naar voren dat eerst meer ruimte gemaakt moet worden alvorens een brug geplaatst kan worden. De offerte van de tandarts heeft klager in het geding gebracht. Het totaalbedrag van deze offerte bedraagt € 16.497,90.

Op het geschilformulier heeft klager een bedrag aan schadevergoeding gevorderd van € 12.333,80. Ter toelichting heeft klager aangegeven dat dat bedrag bestaat uit de kosten die klager aan verweerster heeft betaald (€ 2.833,-), een vergoeding voor de kosten van het gezonde element (15) dat beschadigd is (€ 7.500,-) en een vergoeding voor het lijden van onnodige pijn (€ 2.000,-).

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Op 4 april 2018 is klager voor het eerst in de praktijk van verweerster geweest met klachten ten aanzien van de brug op elementen 23-25. Verweerster heeft, gelet op het feit dat element 25 diep carieus was, geadviseerd element 25 te verwijderen en een nieuwe brug te laten vervaardigen en te plaatsen op elementen 23-26. Op 31 augustus 2018 komt klager weer op consult bij verweerster met de vraag of ook aan de rechterkant van zijn gebit iets gedaan kan worden. Verweerster stelt dat zij toen heeft uitgelegd dat klager een ernstig verzakte beet heeft die eerst behandeld moet worden, voordat een brug geplaatst kan worden.

Op 3 september 2018 heeft verweerster klager een e-mail gestuurd met begrotingen voor sanering van de bovenkaak naar klager. Klager heeft vervolgens aangegeven dat hij alleen plaatsing van de twee bruggen wenste en geen verhoging van de beet aan de rechterkant van het gebit. Verweerster heeft vervolgens de bruggen vervaardigd en geplaatst, waarbij aan de rechterkant eerst een noodvoorziening is geplaatst. Na plaatsing van de definitieve constructie aan de rechterkant ziet verweerster klager na enkele dagen terug met pijnklachten aan element 15. Verweerster maakt een röntgenfoto en constateert daarop geen afwijkingen dan wel bijzonderheden. Wel wordt iets rood tandvlees waargenomen. Verweerster schrijft een antibioticum voor. Begin november 2018 meldt klager aan verweerster dat het porselein van de brug aan de linkerkant (element 23-26) is afgebroken.

Verweerster meldt dat de brug onder garantie vervangen kan worden, maar klager wil dat niet en wil zelf met het laboratorium overleggen. Op 7 december 2018 meldt klager zich weer bij verweerster met pijn aan element 15. Verweerster constateert dik en rood tandvlees en maakt opnieuw een röntgenfoto. Op deze foto is nu mesiaal een opheldering te zien. Verweerster vermoedt dat element 15 gebroken is en adviseert om dit element zo spoedig mogelijk te verwijderen. Klager wil dat echter niet. Vervolgens heeft klager een klacht ingediend en heeft bemiddeling door de [beroepsorganisatie] plaatsgevonden. Verweerster stelt meerdere voorstellen te hebben gedaan om klager tegemoet te komen, maar klager wil met geen enkel voorstel akkoord gaan. Door element 15 eerder te laten verwijderen had de pijn van klager al verholpen kunnen zijn, aldus verweerster. Verweerster begrijpt dat klager geen vertrouwen meer heeft in verweerster en niet meer door haar behandeld wil worden.

Ter zitting heeft verweerster in aanvulling op haar verweerschrift het volgende toegelicht.

Voor het plaatsen van de brug op element 14-16 was een beetverhoging noodzakelijk vanwege een ernstige verzakking. Voor de totale behandeling is een offerte (€ 6.000,-) gemaakt. Klager vond dat te duur. Daarom is een tweede offerte (€ 3.700,-) gemaakt voor enkel het plaatsen van twee bruggen (dus zonder verhogen beet). Verweerster stelt aan klager te hebben gemeld dat het plaatsen van twee bruggen, zonder verhoging van de beet, geen optimale oplossing is. Volgens verweerster waren element 14 en 15 niet gezond, maar was het wel mogelijk een brug te plaatsen op deze elementen. Met de noodvoorziening die eerst geplaatst is op element 14-16 had klager geen klachten, die kwamen pas na het plaatsen van de definitieve voorziening.

Verweerster stelt dat zij niet had voorzien dat element 15 zou breken. Ook bij de noodvoorziening waren er geen problemen dus ook dat gaf geen indicatie voor complicaties bij het plaatsen van de brug. Voorafgaand aan de behandeling zijn geen foto's gemaakt. Dat is pas gedaan toen zich (pijn) problemen voordeden (element 15). Verweerster stelt wel klinisch onderzoek uitgevoerd te hebben. Er is getest of de elementen 14, 15, 23 en 26 vitaal zijn, met koude spray en percussietest. Tijdens dat onderzoek heeft verweerster geen bijzonderheden geconstateerd. Ook kon verweerster goed in de mond van klager kijken en op die wijze klinisch onderzoek uitvoeren. Verweerster erkent dat zij een ander niet goed in het dossier heeft genoteerd. Verweerster stelt altijd de vitaliteit en de percussie te testen en notities in het dossier te maken indien de uitkomsten van die testen negatief zijn.

Verweerster kan zich vinden in de conclusie van de deskundige dat zonder verhoging van de beet geen implantaat geplaatst kan worden. Ook is verweerster het eens met de conclusie van de deskundige dat de twee bruggen niet geplaatst hadden mogen worden, maar verweerster is van oordeel dat dat achteraf gezien het geval is. Ten tijde van de behandeling had verweerster niet verwacht dat de 15 zou breken en dit was ook niet te voorzien. Verweerster stelt dat zij klager enigszins tegemoet wilde komen door akkoord te gaan met het enkel plaatsen van twee bruggen zonder ophoging van de beet aan de rechterkant van zijn gebit. Achteraf gezien meent verweerster dat zij dat niet had moeten doen.

Verweerster stelt dat zij een redelijk voorstel heeft gedaan om klager te compenseren, te weten vergoeding van de gemaakte kosten en vergoeding van de helft van de kosten voor een implantaat voor element 15. Verweerster ziet geen aanleiding voor het betalen van smartengeld omdat de pijn die klager lijdt reeds opgelost had kunnen zijn. Verweerster heeft dat ook aan klager gezegd en hem er op gewezen dat er bewijs is in de vorm van foto's en later ook in de vorm van de beoordeling van de deskundige. Voor het nog te plaatsen implantaat kan nog geen concreet bedrag genoemd worden omdat nog onduidelijk is wat er precies moet gebeuren.

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 is aangesloten 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 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.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg dient in hoofdzaak de vraag te beantwoorden of verweerster bij het plaatsen van de bruggen heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de door de [beroepsorganisatie] ingeschakelde deskundige heeft geconcludeerd dat voor het plaatsen van de bruggen eerst de verzakte beet van klager behandeld had moeten worden. Verweerster heeft dat feitelijk ook voorafgaand aan de behandeling van klager geconstateerd en ter zitting desgevraagd bevestigd dat zij de conclusie van de deskundige deelt.

Verweerster is evenwel, op verzoek van klager, overgegaan tot het direct plaatsen van twee bruggen zonder ophoging van de beet. Of verweerster klager op de hoogte heeft gesteld van de risico's van het plaatsen van de bruggen zonder ophoging van de beet kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet vaststellen nu partijen daarover een verschillende lezing hebben en het patiëntendossier zeer summier is en van een dergelijke voorlichting geen melding maakt. Zelfs indien klager door verweerster op de risico's is verwezen, is de door verweerster uitgevoerde behandeling, te weten het plaatsen van twee bruggen zonder eerst de beet op te hogen, naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg niet overeenkomstig hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag namelijk verwacht worden dat hij een behandeling uitvoert die medisch verantwoord is en zich daarbij niet laat leiden door de wens van klager indien die wens leidt tot niet medisch verantwoord handelen of suboptimale zorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart de klacht dat verweerster niet heeft gehandeld zoals van haar verwacht mocht worden gegrond. Klager heeft verweerster betaald voor de niet op de juiste wijze uitgevoerde behandeling, te weten een bedrag van € 2.833,-. De Geschilleninstantie Mondzorg acht verweerster gehouden tot het terugbetalen aan klager van dit bedrag. Daarnaast acht de

Geschilleninstantie Mondzorg verweerster gehouden tot vergoeding van de kosten die gepaard gaan met het herstellen van het gebit van klager, nu klager door de behandeling van verweerster thans een slechtere gebitsconditie heeft dan klager had voorafgaand aan de behandeling van verweerster. Element 15 is immers gebroken en element 14 is beslepen. Beide elementen waren gezond, althans de Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanleiding om aan te nemen dat deze elementen zonder de behandeling van verweerster binnen afzienbare tijd op een vergelijkbare wijze aangedaan zouden zijn als thans, na behandeling door verweerster het geval is. De Geschilleninstantie Mondzorg beraamt deze kosten in redelijkheid op een bedrag ad € 6.000,-, waarbij de Geschilleninstantie Mondzorg in ieder geval rekening heeft gehouden met de gemiddelde kosten van het plaatsen van drie implantaten ter plaatse van de 14, 15 en de 16.

Daarbij komt dan nog dat klager kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerster, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager.

Het totaal door verweerster aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 8.908,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager gegrond;
- veroordeelt verweerster tot betaling aan klager van een schadevergoeding van in totaal € 8.908,-, door verweerster te voldoen binnen veertien dagen na de dagtekening van deze uitspraak, bij gebreke waarvan verweerster voorts de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd is vanaf de vijftiende dag na de dagtekening van deze uitspraak tot aan de dag der algehele voldoening;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Bunnik, 29 november 2019

Met verzenddatum, 10 januari 2020