

UITSPRAAK

SGIM 2021-41

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 B, hierna te noemen 'klager', tegen de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 14 oktober 2021 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 (eveneens) op 14 oktober 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14 oktober 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 12 december 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 maart 2022.
5. De hoorzitting heeft op 4 maart 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder, als opvolgend praktijkhouder, nalatig heeft gehandeld door onvoldoende regie te voeren en de behandelingen over te laten aan de mondhygiëniste. Ernstige parodontale problemen zijn onopgemerkt gebleven.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klager was meer dan dertig jaar als patiënt ingeschreven in de praktijk van verweerder. Verweerder heeft de praktijk in 2013 overgenomen van de voormalig tandarts van klager. Klager zag die tandarts sporadisch; de halfjaarlijkse gebitscontroles werden uitgevoerd door de mondhygiëniste. Zij vertelde hem telkens dat er geen bijzonderheden waren en dat zijn gebit in goede conditie was. Klager was tevreden over de aan hem geleverde zorg.

Op 17 februari 2021, nog geen twee maanden na de laatste reguliere gebitscontrole door de mondhygiëniste, kreeg klager ernstige pijnklachten en heeft hij zich gemeld bij verweerder.

Hij zag verweerder toen voor het eerst. Tot klagers verbazing bleek sprake van parodontitis, een forse ontsteking en moest een nog gave kies, element 15, worden verwijderd.

Op 11 maart 2021 heeft klager zich wederom bij verweerder gemeld met een pijnklacht. Volgens verweerder was er niet veel bijzonders aan de hand en heeft hij een element wat bijgeslepen. Voorts heeft hij klager een begroting meegegeven voor het maken van een implantaat ter plaatse van element 15. Met de eerdere klachten en parodontitis werd niets gedaan, reden waarom klager een andere tandarts heeft bezocht voor het verkrijgen van een second opinion.

Die tandarts, bij wie klager nu patiënt is, constateerde ernstige parodontitis en pocketvorming. Aan klager werd antibiotica en een spoelmiddel voorgeschreven waarmee de pijnklachten zijn verholpen. Deze tandarts heeft een behandelplan gemaakt om het gebit van klager te herstellen. Klager zal nog meerdere gebitselementen moeten missen.

Klager verwijt verweerder dat door hem of zijn mondhygiëniste geen paroprotocol is gevolgd of DPSI scores zijn gemeten. Klager werd ten onrechte verteld dat zijn gebit goed was. Verweerder heeft de behandelingen van klager volledig overgelaten aan zijn mondhygiëniste en zelf geen controles uitgevoerd. Voorts verwijt klager verweerder dat hij geen behandelplan heeft gemaakt toen klager zich op 17 februari en 11 maart 2021 bij hem meldde met ernstige (pijn)klachten en die klachten niet heeft verholpen.

Klager heeft door toedoen en nalaten van verweerder ernstige schade aan zijn gebit opgelopen. Klager verlangt een erkenning van zijn klachten en een vergoeding van de kosten die hij heeft moeten maken om de door verweerder veroorzaakte schade aan zijn gebit te herstellen. Die kosten bedragen € 3.184,-. Daarnaast verlangt klager een vergoeding voor de reiskosten die hij voor de onderhavige procedure heeft moeten maken.

Het verweer

Verweerder is sinds 2008 als tandarts werkzaam in de praktijk waar klager patiënt was en heeft die praktijk in 2013 overgenomen van de voormalige tandarts van klager. Klager was tot 2018 patiënt van de voormalig tandarts die van 2013 tot 2018 nog in de praktijk werkzaam is gebleven. De halfjaarlijkse gebitscontroles werden door de voormalig tandarts overgelaten aan de mondhygiëniste. Die manier van werken is voortgezet toen verweerder de praktijk overnam. Verweerder heeft klager tijdens het consult van 17 februari 2021 pas voor het eerst gezien. Verweerder heeft de pijnklacht van klager toen verholpen en element 15 geëxtraheerd. Klager en verweerder spraken af om een plan te bedenken voor een parodontale en mogelijk implantologische behandeling.

Nog voor een afspraak daarvoor was gemaakt heeft klager zich op 11 maart 2021 opnieuw met een pijnklacht bij verweerder gemeld. Ook die klacht heeft verweerder tijdens een spoedafspraak verholpen door een element bij te slijpen. Een intensievere behandeling zou nog volgen maar daarvóór heeft klager zich al gewend tot een andere tandarts.

Verweerder heeft dan ook niet de gelegenheid gehad de parodontale problemen van klager op te lossen. Daarbij is verweerder van mening dat klagers klachten zich vooral richten tegen de voormalige tandarts van klager die de controles aan de mondhygiëniste overliet.

Verweerder heeft getracht met klager tot een vergelijk te komen en heeft aangeboden een deel van de door klager gemaakte kosten te vergoeden. Partijen hebben geen overeenstemming bereikt.

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 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 [beroepsvereniging]. 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 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager heeft zich vanwege pijnklachten op 17 februari 2021 bij verweerder gemeld. Verweerder zag klager toen voor het eerst hoewel hij al sinds 2018 de behandelend tandarts was van klager. Klager meldde zich tweemaal per jaar in de praktijk van verweerder voor de halfjaarlijkse gebitscontrole. Die werd uitgevoerd door de mondhygiëniste. Aan klager werd telkens te kennen gegeven dat er geen bijzonderheden waren en dat zijn gebit in goede conditie was.

Op 17 februari 2021 bleek dat sprake was van een ontsteking, botverlies en ernstige parodontitis. Verweerder heeft de ergste pijnklacht opgelost door middel van extractie van element 15. Verweerder heeft echter geen behandeltraject voor de parodontale problemen van klager ingezet. Op 11 maart 2021 meldde klager zich wederom met een ernstige pijnklacht die verweerder middels het bijlijpen van een element heeft trachten te verminderen.

Onweersproken is dat verweerder vóór 17 februari 2021 niet op de hoogte was van de parodontale problemen van klager. Verweerder heeft ter zitting te kennen gegeven dat hij de werkwijze van zijn voorganger heeft overgenomen bij de overname van de praktijk. Bij veel patiënten was het gebruikelijk dat de halfjaarlijkse gebitscontrole werd uitgevoerd door de mondhygiëniste en verweerder heeft dat zo gelaten. Een (periodieke) controle op de werkzaamheden of bevindingen van de mondhygiëniste vond niet plaats.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens klager door geen regie te voeren en geen toezicht te houden op de door de mondhygiëniste uitgevoerde controles. Daarbij heeft verweerder onvoldoende gehandeld toen klager zich bij hem meldde met ernstige pijnklachten en verweerder constateerde dat de mondsituatie van klager zorgelijk was. Verweerder heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht.

Verweerder is als eigenaar van de praktijk verantwoordelijk voor de werkzaamheden die door de mondhygiënisten in zijn praktijk worden verricht. Daarbij is hij als behandelend tandarts verantwoordelijk voor de mondgezondheid van zijn patiënten. Hij kan zijn verantwoordelijkheden niet afschuiven op de voormalig eigenaar van de praktijk.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door de mondgezondheid van klager onvoldoende te monitoren en de controles over te laten aan de mondhygiëniste. Voorts heeft verweerder onvoldoende opgetreden bij de door klager ervaren ernstige ontstekingsklachten. De klacht is gegrond.

Klager is inmiddels begonnen aan een intensief traject voor het laten plaatsen van een implantaat en ondergaat uitgebreide behandelingen bij de mondhygiëniste. De door klager overgelegde begroting van die kosten van € 3.184,-- acht de Geschilleninstantie alleszins redelijk zodat zij dat bedrag zal toewijzen. Daarbij dient verweerder de door klager gemaakte reiskosten in het kader van de procedure, die de Geschilleninstantie begroot op € 50,-- , aan klager te vergoeden.

Nu de klacht van klager gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan hem dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 3.309,-- aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 3.309,-- aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 maart 2022

Met verzenddatum, 4 april 2022