

## UITSPRAAK

SGIM 2020-26

### 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 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 6 juni 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 13 juli 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 juli 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 14 september 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 2 september 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 oktober 2020.
7. De hoorzitting heeft op 9 oktober 2020 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar dochter. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn advocaat mr. E.

### Het geschil

Klaagster heeft zich tot verweerder gewend voor het plaatsen van 4 implantaten in de bovenkaak ten behoeve van een prothese. Op 10 april 2018 zijn 4 implantaten geplaatst. Eén van de implantaten bleek bij controle niet vastgegroeid en is op 17 juli 2018 opnieuw geplaatst.

Uiteindelijk is geen van de implantaten vastgegroeid en zijn de implantaten eruit gevallen of verwijderd. Klaagster stelt dat verweerder onvoldoende aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan. Zij verwijt verweerder:

- voorafgaand aan behandeling onvoldoende onderzocht te hebben of de behandeling wel kans van slagen had;
- geen aandacht te hebben gegeven aan klaagsters zorgen over het vastgroeien van de implantaten;
- ondanks de eerdere toezegging dat de gehele behandeling op de locatie F kon plaatsvinden, hetgeen voor klaagster vanwege de reisafstand belangrijk was, klaagster vanaf november 2018 alleen nog op locatie G te hebben behandeld;

- klaagster niet te hebben teruggebeld nadat klaagster op 9 november 2018 contact had gezocht vanwege zware pijnklachten in de linker bovenkaak en het verlies van een implantaat rechts;
- geen volledig dossier te hebben opgebouwd door het niet vermelden van contactmomenten en het niet goed vermelden van haar naam. Ook heeft klaagster voorafgaand aan de behandeling geen anamneseformulier ingevuld;
- niet het volledige dossier te hebben overgelegd aan klaagster. Zo ontving zij niet de meerdimensionale foto die wel in het dossier staat genoteerd en is gefactureerd.

Klaagster vindt het onjuist dat verweerder de verantwoordelijkheid voor het niet vastgroeien van de implantaten bij klaagster legt omdat zij rookt en benadrukt ter zitting dat zij echter niet rookt.

Klaagster vordert;

- terugbetaling van de gemaakte kosten voor behandeling à € 1.998,82 plus de onnodig gemaakte reiskosten à € 115,60;
- vergoeding van de kosten voor de gemaakte foto's à € 187,88 of het alsnog aanleveren van het dossier.

### **Het verweer**

Verweerder stelt dat voorafgaand aan het plaatsen van implantaten er röntgenfoto's zijn gemaakt ter controle van de aanwezigheid van voldoende bot en botbreedte. De DPSI werd gemeten (0) terwijl ook een anamnese werd afgenomen. Verweerder werkt volgens de geldende richtlijnen voor implantologie. Aan de zorgen van klaagster over het vastgroeien van de implantaten werd zeker aandacht besteed en er zijn voldoende controles ingepland.

Verweerder heeft om bedrijfseconomische redenen moeten besluiten om de implantologie-behandelingen in F te stoppen. Omdat er met instemming van klaagster in G verder is behandeld kan klaagster hierover nu niet met recht klagen.

In tegenstelling tot hetgeen klaagster stelt werd zij op maandag 12 en dinsdag 13 november wel teruggebeld. Beide keren werd haar voicemail ingesproken.

Verweerder betwist dat het dossier niet voldoet, al klopt het dat ergens in het dossier een typefout in de naam van klaagster staat.

Er is geen meerdimensionale foto gemaakt omdat dit niet nodig was. Recent heeft verweerder geconstateerd dat deze ten onrechte wel werd gedeclareerd in plaats van tweemaal een kaakoverzichtsfoto. Klaagster heeft hier evenwel geen financieel nadeel van ondervonden.

Verweerder heeft klaagster aangegeven dat nooit met zekerheid kan worden geconstateerd waarom een implantaat niet vastgroeit. Bij klaagster waren geen parodontale problemen. Als zij echt niet meer rookt, dan is de oorzaak van het niet-vastgroeien niet achterhaald.

Verweerder heeft geen fout gemaakt waardoor de implantaten los zijn gaan zitten en wijst er op dat het feit dat het beoogde resultaat niet werd behaald onvoldoende is om hem aansprakelijk te stellen.

Verweerder heeft klaagster aangeboden om kosteloos te her-implanteren, maar klaagster heeft dit aanbod afgeslagen.

## 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.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is om een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is tot een bepaalde inspanning, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling meestal niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings)proces een ongewisse factor vormt. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen, kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming kan daarom pas worden gesproken als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat verweerder op onjuiste gronden, of na onvoldoende vooronderzoek, implantaten heeft geïndiceerd of de implantologie-behandeling onzorgvuldig heeft uitgevoerd. Opgemerkt wordt hierbij dat het feit dat klaagster zelf geen anamneseformulier invulde, niet betekent dat verweerder geen anamnese af heeft genomen. Alhoewel de Geschilleninstantie Mondzorg stelt dat het ongewoon is dat alle 5 implantaten verloren zijn gegaan, volgt zij verweerder in diens stelling dat er soms geen oorzaken zijn aan te wijzen voor het onvoldoende ingroeien van implantaten, hoe onbevredigend dit ook is.

Uit de notities in het door verweerder opgestelde behandeldossier begrijpt de Geschilleninstantie Mondzorg dat er weliswaar geen (telefoon)contact tot stand kon komen op het door klaagster gewenste tijdstip, maar dat van niet-reageren door verweerder geen sprake was. Onvoldoende onderbouwd is de klacht dat verweerder te weinig aandacht besteedde aan klaagsters zorgen.

Bij aanvang van het behandeltraject was onvoorzien dat verweerder om bedrijfseconomische redenen heeft moeten kiezen om te stoppen met implantologie-behandelingen in F. De Geschilleninstantie Mondzorg kan zich het ongemak voor klaagster voorstellen, doch stelt dat nu klaagster er voor gekozen heeft om behandeling bij verweerder voort te zetten in G de grondslag voor dit klachtgedeelte vervalft. Tenslotte verwerpt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht ter zake het onjuist of onvolledig zijn van het door verweerder opgestelde tandheelkundig dossier; voor wat betreft de typefout in de naam van

klaagster en het ontbreken van een meerdimensionale foto heeft verweerder genoegzaam onderbouwd dat dit aperte vergissingen betreffen waar klaagster geen nadeel van heeft ondervonden.

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

Nu de klacht ongegrond wordt verklaard bestaat geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 9 oktober 2020

Met verzenddatum, 19 november 2020