

**UITSpraak**  
SGIM 2020-5

**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, tandartsenpraktijk te D, hierna te noemen 'verweerster'.

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

---

**Verloop van de procedure**

- 1 Klager heeft op 20 februari 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier inclusief bijlagen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 5 maart 2020 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. E heeft op 30 april 2020 namens verweerster een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Klager heeft op 4 mei 2020 zijn klacht aangevuld in reactie op het verweer van verweerster. E heeft op 12 mei 2020 namens verweerster gereageerd op de aangevulde klacht van klager. Vervolgens heeft klager op 24 mei 2020 gereageerd op het verweer van verweerder en heeft E op 29 mei 2020 namens verweerster nogmaals gereageerd op de klachten van klager.
5. Partijen zijn op 1 augustus uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 september 2020.
6. De hoorzitting heeft op 11 september 2020 plaatsgevonden in Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld door F die namens klager het woord voert en voor klager vertaalt waar deze de Nederlandse taal onvoldoende beheerst. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen. Namens verweerster waren aanwezig G (leidinggevend tandarts), H (behandelend tandarts) en I (klachtenfunctionaris). Verweerster is ter zitting bijgestaan door haar gemachtigde E.

## De klacht

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster bij de tandheelkundige behandelingen die bij klager zijn uitgevoerd niet juist heeft gehandeld, niet de juiste diagnose heeft gesteld en onvoldoende pijnstilling heeft verstrekt.

Klager is in de periode augustus – september 2019 onder behandeling geweest bij verweerster en heeft in die periode in totaal vier behandelingen gehad van verschillende tandartsen. De eerste behandeling vond plaats op 15 augustus 2019 vanwege ernstige pijnklachten van klager. Er bleek sprake van cariës in element 16. Element 16 is gevuld en de tandarts heeft aangegeven dat de pijn nog hooguit een dag zou aanhouden en dan zou verdwijnen. Klager bleef echter veel pijn houden. Klager heeft zich daarom op 10 september 2019 opnieuw tot verweerster gewend. Verweerster heeft geconstateerd dat het tandvlees rondom element 16 ernstig ontstoken was en geadviseerd een tandenstoker te gebruiken. Tevens heeft verweerster met klager besproken dat element 16 op een later moment ofwel getrokken moet worden ofwel er een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd moest worden. Klager heeft gekozen voor een wortelkanaalbehandeling en heeft daarvoor een nieuwe afspraak gemaakt.

Op 13 september 2019 heeft klager zich opnieuw tot verweerster gewend vanwege de aanhoudende en ernstige pijn die hij ervoer. Verweerster heeft toen geconcludeerd dat de ontsteking aan element 16 zodanig was dat een extractie of een wortelkanaalbehandeling niet langer kon wachten. Klager heeft gekozen voor een wortelkanaalbehandeling en met die behandeling is op 13 september 2019 gestart. Verweerster heeft bij deze behandeling tegen klager wederom gezegd dat de pijn snel zou verdwijnen. Klager bleef echter veel pijn houden.

Op 20 september 2019 vond het tweede deel van de wortelkanaalbehandeling plaats. Klager heeft aangegeven dat hij, ook na het eerste deel van de wortelkanaalbehandeling, nog steeds veel pijn had en dat pijnstilling niet hielp. Ook ditmaal heeft verweerster aangegeven dat de pijn op korte termijn zou verdwijnen.

Op 27 september 2019 is de wortelkanaalbehandeling afgemaakt en ook daarna bleef klager pijn ervaren. Op 30 september heeft klager daarom per e-mail een klacht ingediend bij verweerster. Verweerster heeft aangeboden opnieuw onderzoek te doen naar de klachten van klager en daarvoor geen kosten in rekening te brengen. Klager heeft daarop aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in verweerster en heeft zich tot een andere tandarts gewend. Klager heeft daarop ook een reeds gepande afspraak met verweerster op 1 oktober 2019 afgezegd.

Tussen de behandelingen door heeft klager meermaals telefonisch contact opgenomen met verweerster vanwege de pijn die klager had. Klager is in de periode dat hij behandeld werd door verweerster, tussen de behandelingen door, kort op vakantie geweest naar Spanje. Ook tijdens die vakantie heeft klager zeer veel pijn ervaren.

De opvolgend tandarts heeft klager verteld dat de wortelkanaalbehandeling aan element 16 niet juist is uitgevoerd. De nieuwe tandarts heeft ook element 48 verwijderd en dat heeft bijna direct voor het verdwijnen van de pijn bij klager gezorgd.

Klager heeft dit aan verweerster gemeld en heeft verzocht om een financiële compensatie voor de door klager geleden pijn, de onjuiste behandeling die klager heeft ontvangen en de verloren inkomsten van klager doordat hij vanwege de pijn niet kon werken.

De klacht van klager is behandeld door de klachtenfunctionaris van verweerster maar deze klachtbehandeling heeft niet tot een voor klager bevredigend resultaat geleid.

Klager heeft daarop het geschil aangebracht bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De klachten van klager zoals ingediend bij de Geschilleninstantie Mondzorg luiden samengevat:

- de wortelkanaalbehandeling aan element 16 is door verweerster niet juist uitgevoerd;
- verweerster heeft ten onrechte geen pijnstilling en/of andere relevante medicatie geadviseerd dan wel voorgeschreven;
- verweerster heeft onvoldoende aandacht gehad voor element 48 en dat element niet adequaat behandeld terwijl dat de oorzaak was van de door klager ervaren pijn.

Klager vordert tevens een bedrag van € 1.500,00 als vergoeding voor de door klager geleden schade, bestaande uit compensatie voor de door klager ervaren pijn, verloren inkomsten en gederfde vakantievreugde.

Ter zitting heeft klager in aanvulling op de door hem ingediende klacht toegelicht dat hij een nul-urencontract heeft. Als hij niet werkt vanwege ziekte ontvangt hij dus geen inkomsten.

Door de opvolgend tandarts is element 48 getrokken. Dat heeft ervoor gezorgd dat de pijn is verdwenen. Daarna hebben geen tandheelkundige behandelingen meer plaatsgevonden aan element 16. Klager sprak met verweerster Engels en heeft steeds begrepen wat er besproken werd. Klager heeft ook begrepen dat verweerster heeft aangegeven dat element 48 getrokken moest worden. Klager had echter het gevoel dat voor verweerster niet duidelijk was wat de oorzaak van de pijn van klager was. Klager had de indruk dat verweerster experimenteerde.

## **Het verweer**

Verweerster voert zakelijk weergegeven het navolgende verweer.

Verweerster heeft bij klager een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 16 in drie sessies. Die sessies hebben steeds met tussenpozen van een week plaatsgevonden, namelijk op 13, 20 en 27 september 2019. Tijdens het consult op 10 september 2019 is gesproken over de mogelijke behandeling van element 16 (extractie of wortelkanaalbehandeling) op een later moment. De wortelkanaalbehandeling heeft vanwege de ernstige ontsteking niet in één keer plaats kunnen vinden. Dat is niet ongebruikelijk. Tijdens de eerste twee sessies had klager nog pijn aan element 16. Reden waarom de wortelkanaalbehandeling tijdens deze sessies niet is afgerond. Op 27 september 2019 had klager geen pijn meer aan element 16 en is de wortelkanaalbehandeling afgerond. Dit volgt ook uit de aantekeningen op de patiëntenkaart.

Na de klacht van klager over de gebrekkige wortelkanaalbehandeling aan element 16 heeft verweerster aangeboden element 16 van klager nogmaals te onderzoeken en zo nodig (kosteloos) verder te behandelen. Van het oordeel van de opvolgende tandarts waar klager naar verwijst omtrent de gebrekkige wortelkanaalbehandeling is geen bewijs geleverd. Ook zijn er geen nota's van de volgens klager noodzakelijke herstelbehandeling aan element 16 beschikbaar.

Nergens blijkt uit dat de wortelkanaalbehandeling door verweerster onzorgvuldig is uitgevoerd of tot een onbevredigend resultaat heeft geleid.

Bij een wortelkanaalbehandeling is er in principe geen indicatie voor onstekingsremmende of antibiotische medicamenteuze therapie. Ook wordt niet standaard pijnstilling voorgeschreven. Afhankelijk van de mate van pijn kan paracetamol worden gebruikt. Dat is ook vermeld in de informatiebrief die door verweerster aan klager is verstrekt, waarin eveneens is vermeld dat de pijn zo'n vijf dagen na de behandeling aan kan houden. Deze informatie is door verweerster met klager tevens tijdens de consulten besproken. Klager heeft in september 2019 pijnklachten ervaren en daarvoor pijnstilling gebruikt (eerst ibuprofen en later paracetamol). Tijdens de consulten heeft klager dit aangegeven, maar de pijn was steeds voldoende onder controle. Verweerster betwist dat klager tussen de controles door telefonisch contact met verweerster heeft gezocht omtrent de pijnklachten.

Van dergelijk telefonisch contact zijn geen aantekeningen op de patiëntenkaart te zien, hetgeen wel gebruikelijk is en er is bovendien door klager geen bewijs geleverd van dit telefonisch contact. Uit de patiëntenkaart blijkt dat klager op 20 september 2019 expliciet heeft aangegeven dat de pijn onder controle was.

Er was voor verweerster geen aanleiding om medicamenteuze therapie voor te schrijven. De pijnklachten waren onder controle bij het gebruik van paracetamol (en daarvoor ibuprofen).

Ten aanzien van de klacht van klager omtrent element 48 wijst verweerster er op dat er wel degelijk aandacht is geweest voor dit element. Op 20 september 2019 werd cariës aan element 48 opgemerkt en dat is met klager besproken. Geadviseerd is dit element te laten extraheren. Klager wilde eerst de behandeling van element 16 afwachten. Bij de volgende behandeling op 27 september 2019 was element 48 percussiegevoelig en werd een diep gat gezien. Geadviseerd is dit element zo snel mogelijk te laten extraheren. Daarvoor is een afspraak gemaakt op 1 oktober 2019. Deze afspraak is echter door klager afgezegd.

Verweerster heeft dus wel degelijk aandacht gehad voor element 48 en klager tot twee maal toe geadviseerd dit element te laten extraheren.

Verweerster meent dan ook dat de klachten van klager ongegrond zijn en haar geen verwijt is te maken. De door klager gevorderde vergoeding van schade dient dan ook afgewezen te worden. Voor het geval de Geschilleninstantie Mondzorg tot het oordeel zou komen dat verweerster wel een verwijt te maken valt merkt verweerster ten aanzien van de door klager gevorderde schadevergoeding het volgende op.

Enige pijn is inherent aan een wortelkanaalbehandeling en kan verweerster dus niet verweten worden. Ook de pijn die is veroorzaakt door element 48 kan verweerster niet verweten worden. Zij heeft klager immers herhaalde malen geweest op de noodzaak van extractie van element 48. De keuze om dat element niet (direct) te laten behandelen komt voor rekening van klager. Bovendien blijkt uit de patiëntenkaart dat de pijn van klager steeds onder controle was met behulp van paracetamol en ibuprofen. Dat er sprake was van een zodanig hevige pijn dat arbeid moest worden verzuimd of dat geen vakantiegenot kon worden ervaren blijkt nergens uit en er is ook geen bewijs van verstrekt. Voor zover arbeid is verzuimd merkt verweerster bovendien op dat een werkgever bij ziekte een loondoorbetalingsverplichting heeft en klager in die zin dus ook geen schade heeft geleden.

Ter zitting heeft verweerster in aanvulling op het ingediende verweer toegelicht dat verweerster zeker was dat de pijnklachten van klager in eerste instantie afkomstig waren van element 16. Er was sprake van een acute ontsteking, hetgeen na klinisch onderzoek is vastgesteld. Dat volgt ook uit de patiëntenkaart. Later is ook cariës aan element 48 vastgesteld en is klager geadviseerd element 48 te laten extraheren. Daarvoor is ook een afspraak gemaakt, net als voor een reguliere controle. Deze afspraak is door klager afgezegd.

Ten aanzien van het nul-urencontract merkt verweerster op dat het mogelijk is dat klager een nul-urencontract heeft, maar dat daar geen enkel bewijs van is geleverd. Van de stelling dat klager minder loon heeft ontvangen is eveneens geen bewijs geleverd. Primair is verweerster van mening dat zij niet aansprakelijk is voor de door klager gevorderde schade.

## **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 de [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 verweerster 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 de vraag te beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van de tandheelkundige behandelingen bij klager in de periode augustus 2019 – september 2019 heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden.

Verweerster heeft een wortelkanaalbehandeling aan element 16 bij klager uitgevoerd in drie verschillende sessies. Aanleiding voor deze wortelkanaalbehandeling was een acute ontsteking aan element 16. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet in het dossier geen aanwijzing voor de conclusie dat deze diagnose en de betreffende behandeling onjuist was. Klager stelt dat een opvolgend tandarts oordeelde dat de wortelkanaalbehandeling aan element 16 onjuist zou zijn uitgevoerd maar deze stelling is niet met enig bewijs onderbouwd. Ter zitting is door of namens klager desgevraagd aangegeven dat klager geen nieuwe dan wel herstelbehandeling aan element 16 heeft ondergaan. Voor zover de klacht van klager ziet op de onjuiste behandeling van element 16 verklaart de Geschilleninstantie de klacht bij gebrek aan feitelijke onderbouwing dan ook ongegrond.

Dat klager veel pijn heeft ervaren blijkt uit de aantekeningen op de patiëntenkaart. Daaraan doet niet af dat de pijn blijkens de patiëntenkaart op 20 september 2019 onder controle was door het gebruik van paracetamol. Dit leidt niet, althans niet automatisch, tot de conclusie dat de behandelaar een verwijt treft. Een wortelkanaalbehandeling gaat met regelmaat gepaard met pijnklachten. Het voorschrijven van medicatie, anders dan het advies paracetamol te gebruiken bij pijnklachten, is niet gebruikelijk bij een wortelkanaalbehandeling. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster klager heeft gewezen op het mogelijke gebruik van paracetamol, in ieder geval in de door verweerster verstrekte informatiebrief. Er was, zo stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast, geen indicatie voor het voorschrijven van (andere) medicamenteuze therapie. Dit is niet anders nu - achteraf bezien - niet valt uit te sluiten dat de pijn die klager ervoer niet afkomstig was van element 16 maar van element 48, na extractie van element 48 was de pijn immers weg. De klacht van klager omtrent het gebrek aan pijnstilling dan wel andere medicatie is derhalve ongegrond.

Ten aanzien van element 48 stelt de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van de patiëntenkaart vast dat verweerster op 20 september 2019 en op 27 september 2019 klager heeft gewezen op de cariës in element 48 en heeft geadviseerd het element te extraheren. Op verzoek van klager is een afspraak gepland voor extractie van element 48 na afronding van de behandeling van element 16, maar die

afpraak is door klager afgezegd wegens een gebrek aan vertrouwen in verweerster. Dat de afspraak is afgezegd en verweerster daardoor niet aan behandeling van element 48 is toegekomen kan verweerster niet verweten worden.

Onder deze omstandigheden is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerster voldoende aandacht aan element 48 heeft geschonken en de diagnose omtrent element 48 niet te laat heeft gesteld. Ook het klachtonderdeel dat verweerster zou zijn tekortgeschoten in de behandeling van element 48 wordt derhalve ongegrond verklaard.

De Geschilleninstantie Mondzorg komt op grond van het voorgaande - samenvattend - tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de behandelingen van verweerster niet voldoen aan hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden. Voor het toekennen van een schadevergoeding ziet de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook geen aanleiding.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst de gevorderde schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 september 2020

Met verzenddatum, 8 oktober 2020