

UITSPRAAK

SGIM 2019-05

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 zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels het door haar ingevulde en op 13 februari 2019 ondertekende geschilformulier het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 07 februari 2019 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 08 februari 2019 ontvangen.
3. Verweerster heeft op de klacht gereageerd middels een verweerschrift, namens haar ingediend op 14 maart 2019.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 mei 2019.
5. De hoorzitting heeft op 17 mei 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld door haar moeder. Ook verweerster is ter zitting verschenen, vergezeld door mevrouw E, preventie-assistente in de praktijk van verweerster.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster – ondanks dat het in de mond van klaagster aangebrachte ijzerdraadje telkens losliet – te lang heeft gewacht met het verwijzen van klaagster naar een andere behandelaar, waardoor de behandeling van verweerster vertraging heeft opgelopen en haar tanden naar voren zijn bewogen, hetgeen volgens klaagster heeft geleid tot materiële en immateriële schade.

Klaagster stelt dat zij meer dan 20 jaar geleden een blokjesbeugel heeft gehad. Na de beugelbehandeling was een metalen draad achter de tanden gelijmd, die volgens klager meer dan 20 jaren zonder problemen in haar mond aanwezig was. Tijdens een behandeling op 21 augustus 2018 door de preventie-assistente mevrouw Heinen, waarbij tandsteen zou worden verwijderd, knapte de

betreffende ijzerdraad. Op 4 september 2018 is vervolgens een nieuwe draad geplaatst. Volgens klaagster voelde zij direct dat deze draad niet goed was bevestigd.

Tussen 7 september 2018 en 17 december 2018 heeft klaagster zich naar eigen zeggen vervolgens zeven keer tot verweerster moeten wenden, omdat het ijzerdraadje na het vastlijmen daarvan telkens losliet.

Verweerster heeft, zo geeft zij te kennen, telkens mondeling en via de e-mail geklaagd bij verweerster en te kennen gegeven dat haar tanden steeds meer naar voren gingen. Omdat verweerster klager zelf wilde blijven behandelen en haar, ondanks herhaalde verzoeken daartoe van klaagster, niet verwees naar een andere behandelaar, heeft klaagster – zo voert zij aan – uiteindelijk zelf een afspraak gemaakt bij een orthodontist.

Volgens klaagster zijn haar tanden inmiddels helemaal naar voren geschoven en heeft zij haar nieuwe behandelaars vernomen dat zij opnieuw, anderhalf jaar lang, een blokjesbeugel moet dragen. Daarbij komt nog, zo geeft klaagster aan, dat zij eerst op een wachtlijst komt te staan en pas na geruime tijd kan worden behandeld. Van haar verzekeraar heeft klaagster vernomen dat de nieuwe beugel niet wordt vergoed.

Ter zitting heeft klaagster nog aangevoerd dat zij van verweerster weliswaar het advies had gekregen een nachtbeugel te dragen, maar dat dat volgens klaagster geen oplossing is. Bovendien wilde klaagster geadviseerd worden door een specialist en, zo stelt zij, niet meer door verweerster.

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, te weten € 15.000,-. Deze kosten heeft klaagster, zo heeft zij ter zitting aangevoerd, geschat. De kosten zijn opgebouwd uit onder andere de kosten voor de nieuwe beugel (€ 3.000,-), de dagen die klaagster zal moeten vrij nemen om de beugel te laten plaatsen, de kosten van bezoeken aan de orthodontist en de door haar geleden immateriële schade.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerster is tijdens een preventieve gebitsreiniging op 21 augustus 2018 de meer dan 20 jaar oude en zeer dun gesleten stalen retentiespalk kapot gegaan. Verweerster heeft vervolgens de draad volledig verwijderd en een afdruk gemaakt voor het vervaardigen van een nieuwe spalk. Verweerster heeft de draad naar eigen zeggen zeer dicht op het tandvlees moeten plaatsen, vanwege de diepe overbeet van klaagster en het gegeven dat de oude draad door slijtage dunner was geworden.

Verweerster heeft vervolgens, nadat de draad voor de eerste keer was losgekomen, naar eigen zeggen advies gevraagd aan een collega. Deze collega F adviseerde de draad te verwijderen en voor klaagster een nachtbeugel te vervaardigen. Verweerster heeft dit advies aan klaagster per e-mail toegezonden, maar volgens verweerster liet klaagster weten dit voorstel absurd te vinden. Verweerster heeft vervolgens een aantal maal de loskomende draad opnieuw vastgezet.

Volgens verweerster is zij niet nalatig geweest. Verweerster heeft tijdig aangeraden de draad door een nachtbeugel te vervangen, omdat de overbeet van klaagster te diep zou zijn voor een nieuwe draad. Klaagster heeft dit advies echter, zo geeft verweerster aan, niet opgevolgd.

Ter zitting heeft verweerster nog aangevoerd dat verweerster klaagster vanaf september 2018 meerdere malen heeft geadviseerd zich tot een orthodontist te wenden, maar dat klaagster dat niet wilde. Volgens verweerster moet de klacht ongegrond worden verklaard.

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 aangesloten is 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 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 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 op basis van het dossier en het verhandelde ter zitting vast dat verweerster bij klaagster een metalen draadspalk heeft geplaatst achter de tanden, nadat de meer dan 20 jaar oude eerste draad van klaagster tijdens een gebitsreiniging kapot gegaan was. De nieuwe metalen draad liet, zo geven klaagster en verweerster aan, echter meermaals los, waarna deze telkens door verweerster weer werd vastgezet.

De verklaringen van verweerster en klaagster ten aanzien van de verwijzing naar een andere behandelaar staan lijnrecht tegenover elkaar. Volgens klaagster wilde zij verwezen worden naar een andere behandelaar, maar wenste verweerster haar niet te verwijzen met als gevolg dat door dit uitstel haar tanden naar voren zijn geschoven en zij een nieuwe beugel moet dragen. Volgens verweerster heeft zij klaagster geadviseerd zich te wenden tot een orthodontist, maar wilde juist klaagster daar niet van weten.

Verweerster heeft tevens aangevoerd dat zij, na consultatie van een andere behandelaar, klaagster heeft geadviseerd in plaats van de draad een nachtbeugel te nemen, maar dat klaagster dat niet als een oplossing zag. Dat is door klaagster niet betwist.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting op 17 mei 2019 niet kan worden ontleend dat verweerster onzorgvuldig heeft gehandeld, in die zin dat verweerster is getreden buiten de grenzen wat redelijkerwijs van haar kon worden gevergd in de gegeven omstandigheden.

Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat er aanleiding is om te veronderstellen dat verweerster de draad niet op een juiste wijze heeft bevestigd.

De stelling van klagster dat verweerster klagster niet wenste te verwijzen naar een andere behandelaar, is door verweerster gemotiveerd betwist. Verweerster heeft zich bovendien, nadat de draad voor de eerste maal had losgelaten, in verbinding gesteld met collega F. Na die consultatie heeft verweerster klagster geadviseerd een nachtbeugel als retentiebeugel te dragen, hetgeen klagster heeft geweigerd. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dientengevolge dat onvoldoende is komen vast te staan dat verweerster op basis van de gegeven omstandigheden anders had moeten handelen dan zij heeft gedaan. Daarbij overweegt de Geschilleninstantie ten overvloede dat het onwaarschijnlijk is dat de tanden in de periode tussen september 2018 en begin 2019 als gevolg van het handelen van verweerster naar voren zijn geschoven. Hoewel klagster ontstemd is over het collegiaal overleg dat verweerster heeft gevoerd met F oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het hebben van zo'n overleg juist getuigt van een zorgvuldige uitoefening van het beroep.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ongegrond is.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 17 mei 2019