

UITSPRAAK
SGIM 2018-056

Van

de door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg ('Geschillencommissie') als bedoeld in artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

de geschilprocedure van A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster maakte het geschil aanhangig bij de Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 10 december 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 10 december 2018.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klaagster verschuldigde griffiegeld op 10 december 2018.
3. Verweerster diende het verweerschrift in op 14 december 2018.
4. Partijen zijn bij brief 14 maart 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 april 2019.
5. De hoorzitting vond plaats op 12 april 2019 te Bunnik. Klaagster verscheen ter zitting. Verweerder verscheen ook ter zitting, vergezeld door haar gemachtigde E, jurist bij F.

Het geschil

Klaagster verwijt verweerster dat zij bij plaatsen van en later uitvoeren van herstelwerkzaamheden aan een brug niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klaagster voert hiertoe in haar klacht en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Verweerster heeft in 2013 bij klaagster een brug geplaatst. Een bevriende tandarts van klaagster heeft aan klaagster verteld dat de brug is geplaatst op een pijler zonder deze eerst te verstevigen. Deze brug is in mei 2017 uit de mond van klaagster gevallen. Verweerster heeft de brug vervolgens op 18 mei 2017 teruggeplaatst. Verweerster heeft toen gezegd dat de brug stuk was.

Klaagster voelde twee maanden later dat deze brug loszat. Verweerster heeft de brug vervolgens in september 2017 uit de mond van klaagster gehaald en opnieuw geplaatst. Een bevriende tandarts van klaagster heeft haar verteld dat brug is verstevigd met twee erg korte stiften. Klaagster kreeg op 20 augustus 2018 weer last van de brug. Er kwam gruis van de brug af en klaagster constateerde een scherp gevoel bij de brug. Omdat verweerster met vakantie was, is

klaagster hiervoor geholpen door haar waarnemer. Deze waarnemer constateerde een totale breuk van de brug en dat om die reden een geheel nieuwe brug zou moeten worden geplaatst. De waarnemer vertelde klaagster dat de brug hiervoor al gebroken was.

Klaagster neemt vervolgens contact op met verweerster. Zij geeft aan dat niet de brug is gebroken maar de pijler. Verweerster biedt aan een en ander te herstellen voor een bedrag van € 350,- voor techniekkosten. Klaagster gaat niet akkoord met dit voorstel.

Klaagster vordert een vergoeding van in totaal € 3.750,-, bestaande uit:

- € 1.750,-, voor de kosten van het plaatsen van een nieuwe brug; en
- € 2.000,-, voor de aan verweerster betaalde bedragen voor voornoemde in 2017 uitgevoerde werkzaamheden.

Het verweer

Verweerster voert in haar verweerschrift en ter zitting – zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

Verweerster heeft in 2013 bij klaagster een brug geplaatst. Deze brug was kwalitatief in orde. Verweerster heeft toen gekozen om geen stift te plaatsen. De reden daarvoor was dat de brug op twee kiezen steunt waarvan de voorste in het verleden een kanaalbehandeling heeft gehad. Zodoende bestond bij het plaatsen van een stift het risico op een wortelfractuur of perforatie dan wel contaminatie van het kanaal. Aangezien er genoeg dentine in de kroon over was en bovendien sprake was van een vitale, sterke kies als achterste pijler, had verweerster voldoende 'ferrule' en drie dentine wanden. Verweerster heeft tegen deze achtergrond gekozen geen stift te plaatsen.

Toen klaagster zich in mei 2017 tot verweerster wendde met klachten aan de brug, bleek dat de voorste kies toch was gebroken, waardoor de brug los kwam. Verweerster heeft toen geen stift geplaatst, omdat daarvoor te weinig tijd was gepland. Zij heeft tijdens deze behandeling niet gezegd dat de brug stuk was. De brug was dat ook niet. Verweerster heeft na de behandeling voor haar assistente genoteerd dat bij een volgend bezoek van klaagster meer tijd moest worden gepland zodat alsnog stiften konden worden geplaatst. Verweerster heeft in september 2017 bij klaagster dan ook twee stiften geplaatst en de brug teruggezet. De brug was op dat moment niet gebroken.

Verweerster weet niet of het breken van de brug medio 2018 haar valt te verwijten, maar heeft klaagster aangeboden een en ander kosteloos te herstellen, waarbij zij enkel de helft van de techniekkosten zou hoeven betalen.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschillencommissie

De Geschillencommissie 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 de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschillencommissie 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 Geschillencommissie acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klacht.

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie 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 verweerder. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klaagster heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan. De Geschillencommissie verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschillencommissie stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, 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 dan ook pas worden gesproken als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Verweerster heeft verklaard dat zij bij het plaatsen van de brug in 2013 heeft gekozen om element 25 van klaagster niet van een versteviging te voorzien, omdat volgens verweerster op het moment van de behandeling voldoende massa van de oorspronkelijke kies aanwezig was. Daarmee zou voldoende 'houvast' aan de voorste pijler aanwezig zijn geweest. Klaagster heeft deze stellingname niet betwist. Indien en voor zover de mededelingen van een bevriende tandarts als zodanig zouden moeten worden begrepen, heeft klaagster die stellingen naar het oordeel van de Geschillencommissie onvoldoende onderbouwd. De Geschillencommissie heeft ook overigens geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de stelling van verweerster. Dit geldt temeer omdat uit een röntgenfoto die zich in het dossier bevindt, blijkt dat de kroon goed aansloot op klaagsters element 25. De Geschillencommissie is dan ook van oordeel dat verweerster in redelijkheid heeft kunnen kiezen voor deze behandelwijze. Dat de brug een aantal jaren na plaatsing in 2013 defect is gegaan, is naar het oordeel van de Geschillencommissie zodoende niet toe te rekenen aan enig klachtwaardig handelen van verweerster.

Voor wat betreft klaagsters stelling dat de brug ten tijde van de behandeling in mei 2017 gebroken was, heeft zij die niet onderbouwd met stukken. Gelet op verweersters betwisting hiervan lag dat wel op klaagsters weg. Hetzelfde geldt voor de beweerdelijke verklaringen van een bevriende tandarts over de behandeling in mei 2017. De Geschillencommissie gaat daarom voorbij aan deze stellingen van klaagster.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerster aan haar inspanningsplicht jegens klagster heeft voldaan en de klacht ongegrond is. Klagsters verzoek om schadevergoeding moet daarom geheel worden afgewezen.

Uitspraak

De Geschillencommissie:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 12 april 2019