

UITSPRAAK
SGIM 2019-07

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

Verloop van de procedure

1. De gemachtigde van klager, mr. E, jurist bij F, heeft namens klager op 15 februari 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier en een toelichting daarop met bijgevoegd dertien producties.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 februari 2019 ontvangen.
3. De gemachtigde van verweerder, mr. G, jurist bij H heeft op 17 april 2019 namens verweerder zijn verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 16 mei 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 juni 2019.
5. De hoorzitting heeft op 14 juni 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is vanwege ziekte niet ter zitting verschenen. De gemachtigde van klager is wel ter zitting verschenen. Verweerder en zijn gemachtigde zijn, met kennisgeving vooraf, niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder niet inhoudelijk heeft gereageerd op de aansprakelijkstelling van klager en de aansprakelijkstelling ook niet heeft voorgelegd aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar. Voorts verwijt klager verweerder dat hij op 22 maart 2014 de kroon op element 47 foutief heeft geplaatst. Klager stelt dat de rand van de kroon aan de mesiale zijde niet goed aansluit op de kies en onder openstaat. Dat wil zeggen dat de rand van de kroon meer naar binnen ligt dan de buitenrand van de kies, waardoor de kroon niet aansluit op element 47. Klager verwijt verweerder dit technisch mankement, aangezien verweerder de kroon onvoldoende zorgvuldig heeft geprepareerd en afgedrukt.

Op 29 september 2016 is klager naar een andere tandarts gegaan die röntgenopnames heeft gemaakt van de rechterzijde van het gebit van klager. Deze tandarts heeft klager laten weten dat de kroon op element 47 vervangen moet worden.

In november 2017 heeft klager de zaak gemeld bij zijn rechtsbijstandsverzekeraar, F, omdat klager vermoedde dat verweerder fouten had gemaakt bij de behandeling. F laat de kwestie beoordelen

door een tandheelkundig adviseur. De tandheelkundig adviseur van F heeft van de nieuwe tandarts het tandheelkundig dossier en aanvullende tandheelkundige informatie ontvangen en van verweerder eveneens het tandheelkundig dossier ontvangen. De tandheelkundig adviseur is op basis van de beschikbare informatie tot het oordeel gekomen dat verweerder de kroon op element 47 niet juist heeft geplaatst, waardoor er volgens de tandheelkundig adviseur sprake is van verwijtbaar foutief handelen door verweerder. Op basis van het medisch advies, heeft de gemachtigde van klager verweerder op 26 juli 2018 aansprakelijk gesteld voor de materiële en immateriële schade die klager lijdt en in de toekomst nog zal lijden. Op de aansprakelijkstelling volgt, ondanks herhaald verzoek, geen enkele inhoudelijke reactie van verweerder. Wel wordt er twee keer door een secretaresse/ collega van verweerder gereageerd met in eerste instantie een toezegging dat een reactie van verweerder volgt en vervolgens een vraag wat er met de aansprakelijkstelling gedaan moet worden. Omdat elke inhoudelijk reactie uitblijft, heeft de gemachtigde van klager zich tot de [beroepsorganisatie] gewend voor klachtbemiddeling. In die klachtbemiddelingsprocedure is door verweerder aangeboden om de kroon kosteloos te vervangen, eventueel door een collega van verweerder indien klager dat wenst. Klager is daar niet mee akkoord gegaan. Hij is dan al bij een nieuwe tandarts geweest, die ook een behandelplan heeft opgesteld en wil de behandeling door de nieuwe tandarts uit laten voeren. Klager is al het vertrouwen in verweerder kwijt. Klager vordert schadevergoeding. De klachtbemiddeling heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de gemachtigde van klager het geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschilleninstantie Mondzorg.

Klager is niet ter zitting verschenen en heeft derhalve geen aanvullende verklaring ter zitting gegeven. De gemachtigde van klager is wel ter zitting verschenen en heeft in aanvulling op de klacht verklaard dat de tandheelkundig adviseur van F tot het oordeel is gekomen dat de rand van de kroon op element 47 niet goed aansluit. Dit heeft de tandheelkundig adviseur geoordeeld op basis van de foto's die de nieuwe tandarts van klager heeft gemaakt en aan de tandheelkundig adviseur heeft verstrekt. De tandheelkundig adviseur heeft aangegeven dat element 47 een slechte prognose heeft, maar dat dit niet betekent dat de kroon niet behandeld kan worden. Ook de nieuwe tandarts van klager is van mening dat de kroon vervangen kan worden en dat het dus nog steeds mogelijk is om op element 47 een kroon te plaatsen. De kroon op element 47 is momenteel nog niet vervangen, onder andere vanwege privéomstandigheden van klager. Klager heeft wel last van het element. De nieuwe tandarts heeft een kosteninschatting gegeven voor het vervangen van de kroon. Verweerder had volgens de gemachtigde van klager voorafgaand aan de behandeling in maart 2014 bedenkingen bij het plaatsen van een kroon op element 47. Deze verdenkingen heeft verweerder met klager besproken. Desondanks wilde klager toch een kroon op element 47. De gemachtigde van klager gaat ervan uit dat verweerder aan klager heeft medegedeeld dat een kroon wel op element 47 geplaatst kan worden, waardoor klager ervoor heeft gekozen die kroon te laten plaatsen.

Klager verzoekt om gegrondverklaring van zijn klachten, zoals hiervoor beschreven. Klager verzoekt tevens om veroordeling van verweerder in de betaling van het griffiegeld van € 75,-. Voorts verzoekt klager verweerder te veroordelen in de betaling van een schadevergoeding van in totaal € 820,- bestaande uit de kosten voor het vervaardigen en plaatsen van een vervangende kroon op element 47 (€ 544,-), uit smartengeld/immateriële schade (€ 250,-), uit de reiskosten van klager naar zijn nieuwe tandarts en de zitting en de parkeerkosten (€ 26,-). Het bedrag van € 250,- aan smartengeld/immateriële schade is volgens klager een redelijke vergoeding, aangezien bij klager na vijf jaar een nieuwe kroon moet worden geplaatst, klager veel tijd aan tandartsbezoeken kwijt is en het vervangen van de kroon pijn en ongemak met zich meebrengt. Daarbij wordt uitspraak 659 uit de smartengids aangehaald (productie 12 bij de toelichtende brief van klager op de klacht).

Tot slot vordert klager verweerder te veroordelen in de buitengerechtelijke kosten van € 1.702,83, bestaande uit de kosten voor een tandheekkundig adviseur van F (€ 770,83) en uit het staffelbedrag (€ 932,-) passend bij een schadevergoeding van € 820,- (productie 13 bij de toelichtende brief van klager op de klacht). In totaal vordert klager van verweerder een bedrag van € 2.597,83.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerder ontkent en betwist al hetgeen klager in het geschilformulier, de toelichting en in de bijgevoegde producties heeft gesteld, behoudens voor zover dat in het verweerschrift wordt erkend.

Verweerder heeft op 8 oktober 2013 en op 20 november 2013 klager geïnformeerd dat de prognose van element 47 slecht is vanwege een laag botniveau. Verweerder heeft daarbij aan klager duidelijk kenbaar gemaakt dat hij dit moest meewegen bij zijn beslissing om een kroon te plaatsen. Desondanks heeft klager aangegeven een kroon te willen op element 47. Voorafgaand aan het plaatsen van de kroon heeft verweerder de secundaire cariës van element 46 gerestaureerd. Verweerder heeft aan klager aangegeven dat de secundaire cariës onder de glazuur-cementgrens lag, wat de restauratie hiervan bemoeilijkt.

Na het plaatsen van de kroon heeft klager geen problemen ervaren. De kroon voelde voor klager alleen wat raar en te hoog aan. Verweerder heeft dit meteen verholpen. Verweerder heeft klager aangegeven dat hij om wat voor reden dan ook langs kan komen als de kroon toch niet goed voelt. Verder heeft verweerder aangegeven dat klager, vanwege de slechte prognose van element 47, elk half jaar op controle moet komen, zodat eventuele complicaties vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden. Klager is na het plaatsen van de kroon op 22 maart 2014 nog tot 6 mei 2015 op controle bij verweerder geweest, zonder klachten. Vanaf dat moment hebben medewerkers van de praktijk klager vaak benaderd voor het maken van een nieuwe controleafspraak. Op 23 maart 2016 heeft klager hierop gereageerd en aangegeven dat hij zelf zou bellen voor een nieuwe afspraak. Dat heeft klager nooit meer gedaan.

Vervolgens vraagt de tandheekkundig adviseur van F in november 2017 informatie op bij verweerder met betrekking tot de behandeling van klager. Verweerder heeft als reactie daarop in februari 2018 het medisch dossier en een brief ter toelichting aan de tandheekkundig adviseur van ARAG toegezonden. Eind juli 2018 ontvangt verweerder de aansprakelijkstelling en zendt deze in november 2018 aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar en rechtsbijstandsverzekeraar. Verweerder begrijpt dat klager van mening is dat hij laks zou zijn omgegaan met de aansprakelijkstelling. Verweerder was in de veronderstelling dat hij met zijn brief in februari 2018 en het toegestuurde medisch dossier zijn standpunt afdoende kenbaar had gemaakt aan klager. Op het moment dat het voor verweerder duidelijk was dat dit niet het geval was, heeft hij de stukken alsnog naar zijn aansprakelijkheidsverzekeraar en rechtsbijstandsverzekeraar gestuurd.

Verweerder is bereid zich te allen tijde toetsbaar op te stellen of verantwoording af te leggen voor zijn handelen. Verweerder vindt het spijtig dat klager de klacht niet eerst persoonlijk met hem heeft besproken alvorens het geschil aanhangig te maken bij de Geschilleninstantie Mondzorg. Verweerder geeft namelijk vijf jaar garantie op kronen. Bovendien heeft verweerder tijdens het bemiddelingstraject bij [beroepsorganisatie] aangeboden dat het vervangen van de kroon op element 47 kosteloos door hemzelf of een andere tandarts binnen de praktijk uitgevoerd kan worden. Klager heeft van deze mogelijkheid echter geen gebruik gemaakt.

Verweerder erkent dat uit de foto die is gemaakt door de nieuwe tandarts blijkt dat de kroon niet goed aansluit op element 47. Verweerder geeft aan dat op het moment dat de kroon werd geplaatst de aansluiting op element 47 wel goed was. Er is op dat moment en tijdens de volgende controlebezoeken bij verweerder helaas geen röntgenfoto van het gebit van klager gemaakt. Dit was ingevolge artikel 3.1 van de KNMT-richtlijn tandheelkundige radiologie ook niet noodzakelijk. Desalniettemin erkent verweerder dat het in de voorliggende situatie beter was geweest indien de röntgenfoto destijds wel was gemaakt. Verweerder benadrukt nog nooit een conflict met klager te hebben gehad en dat hij openstaat voor feedback. Verweerder geeft verder aan dat er naar aanleiding van de behandeling geen sprake is geweest van een breuk in de vertrouwensrelatie tussen verweerder en klager en dat de communicatie altijd goed is geweest.

Verweerder meent dat hij niet gehouden is de door klager gevorderde schade te vergoeden. Op hem rust een inspanningsverbintenis om een goed passende kroon te plaatsen en geen resultaatverbintenis. Verweerder geeft aan dat hij bereid is om zich alsnog in te spannen, zodat wel het juiste resultaat zal worden bereikt. Bij plaatsing leek de kroon goed op element 47 aan te sluiten. Vervolgens is klager niet meer langsgekomen bij verweerder om te klagen over de kroon en heeft klager verweerder niet meer in de gelegenheid gesteld de geplaatste kroon te beoordelen, de kroon zelf aan te passen of de kroon te (doen) vervangen. Verweerder is niet in verzuim komen te verkeren en daardoor niet schadelijkt. Klager is volgens verweerder in schuldeisersverzuim geraakt door verweerder te verhinderen alsnog zijn verplichtingen voortvloeiend uit de behandeling na te komen.

Daarbij komt dat het gezien de geschetste omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat verweerder de schade van klager zou moeten vergoeden, aangezien verweerder een redelijk aanbod aan klager heeft gedaan om hem tegemoet te komen. Verweerder heeft klager aangeboden de kroon op element 47 kosteloos te laten vervangen door een collega van dezelfde praktijk.

Voorts betwist verweerder de verschuldigdheid, althans de omvang, van de buitengerechtelijke kosten, aangezien deze kosten niet in verhouding staan tot de gevorderde kosten van herstel van de kroon van € 544,-. De buitengerechtelijke kosten kunnen de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 BW volgens verweerder niet doorstaan. Verder stelt verweerder zich op het standpunt dat er geen grondslag is voor vergoeding van smartengeld aan klager. Geen enkele patiënt krijgt namelijk de garantie dat een kroon in één keer optimaal passend is. Het is gebruikelijk dat er na het plaatsen van een kroon soms aanpassingen plaatsvinden of dat de kroon in een uitzonderlijke situatie moet worden vervangen. Dit behoort tot het maatschappelijk risico, aldus verweerder. Datzelfde geldt voor de reis- en parkeerkosten die klager maakt voor bezoeken aan de nieuwe tandarts. Verweerder is van mening dat klager de kosten die gepaard gaan met de zitting bij de Geschilleninstantie Mondzorg had kunnen vermijden door in te gaan op het aanbod van verweerder.

Verweerder verzoekt de klachten en de vorderingen van klager af te wijzen als ongegrond en/of onbewezen.

Verweerder en zijn gemachtigde hebben zich voorafgaand aan de zitting afgemeld en zijn dan ook niet ter zitting verschenen. Zij hebben derhalve geen aanvullende verklaring afgelegd.

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 [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.

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht niet voorgelegd aan verweerder, maar via een aansprakelijkstelling zijn ongenoegen aan verweerder kenbaar gemaakt. Bij gebrek aan een reactie op die aansprakelijkstelling heeft klager zijn klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van [beroepsorganisatie], met het verzoek om te bemiddelen. Ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Hoewel de Geschilleninstantie Mondzorg meent dat het op de weg van klager had gelegen de klacht eerst met verweerder te bespreken, zonder direct tot aansprakelijkstelling over te gaan, meent de Geschilleninstantie Mondzorg dat aan verweerder voldoende gelegenheid is geboden om te reageren op de klachten van klager en acht de Geschilleninstantie Mondzorg zich bevoegd kennis te nemen van onderhavig geschil en daarover te oordelen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder op 22 maart 2014 een kroon op element 47 bij klager heeft geplaatst. Verweerder heeft voorafgaand aan de behandeling aan klager aangegeven dat de prognose van element 47 vanwege een laag botniveau slecht is. Desalniettemin heeft verweerder beoordeeld dat het plaatsen van een kroon mogelijk is en heeft klager ingestemd met de plaatsing van een kroon op element 47.

In 2016 is klager naar een nieuwe tandarts gegaan en die heeft aangegeven dat de kroon op element 47 vervangen moet worden. Verweerder erkent dat uit de door de nieuwe tandarts gemaakte röntgenfoto blijkt dat de kroon niet goed aansluit op element 47, maar stelt dat de kroon in 2014 wel goed aansloot en op de juiste wijze door verweerder is geplaatst. De tandheelkundig adviseur van F is op basis van de röntgenfoto's van de nieuwe tandarts tot het oordeel gekomen dat verweerder de kroon op element 47 niet juist heeft geplaatst, waardoor verweerder verwijtbaar foutief heeft gehandeld.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet geen aanleiding om het advies van de tandheekkundig adviseur terzijde te leggen en neemt het oordeel van de tandheekkundig adviseur dat verweerder foutief heeft gehandeld over.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van de overgelegde röntgenfoto op dat zij van mening is dat vanwege de slechte prognose van element 47 hierop in het geheel geen kroon geplaatst had moeten worden. In dat opzicht wijkt het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg derhalve af van het oordeel van de tandheekkundig adviseur. Dat maakt evenwel het oordeel dat verweerder foutief heeft gehandeld bij het plaatsen van de kroon, in ieder geval door een onjuiste preparatie en afdruk van de kroon, niet anders. Verweerder heeft dan ook niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in deze situatie mag worden verwacht. De klacht van klager ten aanzien van de ondeugdelijke behandeling wordt dan ook gegrond verklaard.

Ten aanzien van de klacht over de omgang met de aansprakelijkstelling constateert de Geschilleninstantie Mondzorg dat de gemachtigde van klager verweerder in juli 2018 aansprakelijk heeft gesteld voor de materiële en immateriële schade die klager door het foutief onjuist handelen van verweerder lijdt en in de toekomst nog zal lijden. Verweerder stelt de aansprakelijkstelling in november 2018 aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar en rechtsbijstandsverzekeraar door te hebben gestuurd maar heeft daarvan geen enkel bewijs verstrekt. In ieder geval heeft verweerder dit niet gecommuniceerd met (de gemachtigde van) klager en ook niet op andere wijze (inhoudelijk) gereageerd op de aansprakelijkstelling. Dat past niet bij hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat van verweerder in ieder geval had mogen worden verwacht dat hij op enige wijze op de aansprakelijkstelling had gereageerd. Ook deze klacht van klager wordt aldus gegrond verklaard.

Ten aanzien van de gevorderde schade overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg als volgt. De door klager gevorderde schade die ziet op plaatsing van een nieuwe kroon houdt rechtstreeks verband met het foutief handelen bij het plaatsen van de bestaande kroon op element 47 door verweerder. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook aanleiding om de kosten voor het plaatsen van een nieuwe kroon ten bedrage van € 544,- toe te wijzen. Dat verweerder heeft aangeboden om de kroon kosteloos te vervangen of te laten vervangen door een collega van verweerder maakt dat niet anders. Dat aanbod kwam, naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg, dusdanig laat dat klager niet kan worden verweten dat hij op dat aanbod niet meer is ingegaan. Voor vergoeding van het door klager gevorderde smartengeld ziet de Geschilleninstantie Mondzorg evenwel geen aanleiding. De uitspraak uit de smartengeldgids waarnaar door klager is verwezen is niet vergelijkbaar met de zaak van klager. De reden voor toewijzing van smartengeld in die uitspraak is gebaseerd op het herhaaldelijk ongemak en de aanhoudende pijnklachten, nadat meerdere kronen loslieten. In dit geval gaat het om één kroon, die foutief geplaatst is, maar waarbij van loslaten geen sprake is. Bovendien heeft klager niet gesteld en in ieder geval niet aangetoond dat van herhaaldelijk ongemak sprake is en waaruit dat ongemak dan zou bestaan. Tot op heden heeft klager de kroon bovendien niet laten vervangen. De reis- en parkeerkosten om de nieuwe tandarts te bezoeken en om naar de zitting te komen worden eveneens afgewezen. Klager is ter zitting niet verschenen, zodat hij voor de zitting ook geen reis- en parkeerkosten heeft gemaakt. De reis- en parkeerkosten naar de nieuwe tandarts zijn niet onderbouwd met enig bewijs en derhalve niet aannemelijk gemaakt.

Ten aanzien van de buitengerechtelijke kosten zoals die door klager gevorderd worden komt de Geschilleninstantie Mondzorg tot het volgende oordeel. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet aanleiding om een deel van de gevorderde buitengerechtelijke kosten toe te wijzen. De kosten voor de tandheeskundig adviseur ad € 770,83 acht de Geschilleninstantie Mondzorg onredelijk hoog, zodat zij aanleiding ziet deze kosten te matigen.

De Geschilleninstantie Mondzorg acht een tijdbesteding van één uur door de tandheeskundig adviseur voor beoordeling van de foto's en het dossier redelijk, en daarmee een vergoeding van een bedrag van € 185,-. De overige buitengerechtelijke kosten staan niet in verhouding tot de kosten die gepaard gaan met het plaatsen van een nieuwe kroon op element 47 en kunnen de dubbele redelijkheidstoets niet doorstaan. Bovendien hadden de buitengerechtelijke kosten beperkt kunnen blijven wanneer de klacht eerst was ingediend bij de verweerder, in plaats van verweerder meteen aansprakelijk te stellen. Deze buitengerechtelijke kosten waren niet noodzakelijk en komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

Daarbij komt dan nog dat klager kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt de klachten van klager gegrond. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder tot betaling van de kosten van het griffiegeld van € 75,- en een schadevergoeding ter hoogte van € 729,- aan klager.

Aldus uitgebracht:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 14 juni 2019