

UITSPRAAK
SGIM 2020-13

Van

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

Inzake

de geschilprocedure van mevrouw A, wonende te B (hierna te noemen 'klaagster'), tegen C, die een tandartspraktijk te D exploiteert (hierna te noemen 'verweerster'). Verweerster is via de [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster maakte het geschil aanhangig bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg door het indienen van een op 16 april 2020 ondertekend geschilformulier. De Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ontving dit geschilformulier op 20-04-2020.
2. Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ontving het door klager verschuldigde griffiegeld op 16-04-2020.
3. Partijen zijn bij brief van 07-07-2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14-08-2020.
4. Verweerster berichtte de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg per e-mail van 24 april 2020 af te zien van deelname aan de hoorzitting en vast te houden aan haar verweer in de klachtenprocedure. De voorzitter van de door Stichting Geschilleninstantie Mondzorg ingestelde Geschillencommissie Mondzorg (hierna te noemen 'Geschilleninstantie') verzocht verweerster hierop meerdere keren schriftelijk om aanwezig te zijn bij de hoorzitting. Verweerster persisteerde telkens bij haar eerdere standpunt dat zij niet aanwezig zal zijn tijdens de inhoudelijke zitting.
5. De hoorzitting vond plaats op 14 augustus 2020 te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Klaagster verwijt verweerster dat de in haar praktijk werkende tandarts bij het plaatsen van een brug in haar bovenkaak niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Klaagster voert hiertoe in haar klacht en ter zitting – zakelijk en in de kern weergegeven – het volgende aan.

Klaagster wendde zich in september 2013 tot verweerster met het verzoek om 'een mooi bovengebit'. Hierop zijn bij klaagster röntgenfoto's gemaakt. De bij verweerster werkzame heer E analyseerde deze foto's en adviseerde op basis daarvan het plaatsen van een brug in de bovenkaak, zonder enig alternatieve behandeling te bespreken. De heer E heeft hierbij niet 'in' klaagsters mond gekeken. De heer E offereerde voor het plaatsen van de brug een bedrag van € 6.000,--. Verweerster ging akkoord met dit voorstel.

De brug is in november 2013 geplaatst door de heer F, een bij verweerster werkzame tandarts. Klaagster had F voor het plaatsen van de brug nog nooit ontmoet. In één behandelsessie trok hij klaagsters relevante tanden, werden tanden geslepen voor kronen en een tijdelijke brug geplaatst. De definitieve brug is eind november geplaatst door tandarts F. Klaagster kreeg geen instructies over het onderhoud van de brug, met uitzondering van een poetsinstructie. Zij is sindsdien meerdere keren bij de mondhygiëniste geweest.

Klaagster wilde op enig moment telefonisch een afspraak maken bij verweerster omdat zij klachten had in de regio van haar brug. Haar werd toen medegedeeld dat zij niet meer 'in het systeem' bij verweerster stond en een andere tandarts moest zoeken.

In juni 2019 sprong een stukje van het porselein van een van de tanden van de brug af. Kort daarop sprong de achterkant van een andere tand van de brug eraf. De brug zat op dat moment aan de rechterkant ook losser. Klaagster heeft om deze redenen een second opinion over de plaatsing van de brug aangevraagd bij een specialist. De specialist concludeerde dat de brug te diep in het tandvlees was geplaatst waardoor er ontstekingen waren ontstaan. Daarom adviseerde de specialist de brug met spoed te verwijderen en een wortelkanaalbehandeling te laten uitvoeren. Klaagster volgde dit advies op. De specialist heeft bovendien een behandelplan opgesteld dat anderhalf jaar beslaat.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 6.000,--.

Het verweer

Verweerster voert – zakelijk weergegeven en in de kern weergegeven – het volgende verweer, waarmee zij concludeert tot ongegrond verklaring van klaagsters klacht, althans afwijzing van de gevorderde schadevergoeding.

Klaagster heeft na het plaatsen van de brug geen contact gezocht met verweerster. Verweerster is hierdoor niet in de gelegenheid geweest klaagsters klachten te verhelpen.

De brug is verwijderd door een andere tandarts, waardoor het voor verweerster onmogelijk was de klachten alsnog te verhelpen.

Uit de second opinion blijkt niet dat er sprake zou zijn van problemen met klaagsters tandvlees. Het ontbreekt in dat kader ook aan een DPSI-score waaruit die problematiek zou moeten blijken.

Klaagsters klachten openbaarden zich vijf jaar na het plaatsen van de brug, waardoor niet kan worden gezegd dat die klachten het gevolg zijn van de behandeling in november 2013. Het is bovendien onaannemelijk dat klaagster na de behandeling in november 2013 regelmatig ter controle is geweest bij een andere tandarts.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn ook aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen daarom onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster is aangesloten bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit betekent dat verweerster via deze klachtenregeling is aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over de klacht.

Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie verklaart klaagster ontvankelijk, omdat geen sprake is van een van de in artikel 9 genoemde gronden voor niet-ontvankelijkheid.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandarts, althans rechtspersonen die een tandheelkundige praktijk exploiteren, 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.

Bij de beantwoording van de vraag of een tandarts, werkzaam binnen de praktijk van verweerster, heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken zoals deze aan de tandarts ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de volgende feiten en omstandigheden van oordeel dat verweerster niet heeft gehandeld als mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts:

- De diagnose is gesteld door een niet-tandarts, namelijk de heer E.
- Ook het behandelplan is opgesteld door de heer E.
- Verweerster heeft geen alternatief behandelplan besproken met klaagster.
- Tandarts F heeft het behandelplan uitgevoerd zonder dit zelf te hebben opgesteld, althans zonder dit vooraf te hebben besproken met klaagster. Dat klemt temeer omdat het behandelplan is opgesteld door een niet-tandarts, wat F behoorde te weten.

- Tandarts F is de behandeling van klaagster gestart zonder voorafgaand aan de behandeling op enige rechtens relevante manier kennis te hebben gemaakt met klaagster.
- De brugconstructie is op een onverantwoorde en niet-professionele manier geplaatst, in ieder geval omdat (1) sprake is van te korte klinische pijlerelementen, (2) de 'biological width' niet op de juiste manier in acht is genomen, (3) het porselein rond het tandvlees ('emergence profile') een onjuiste vorm heeft en (4) de grootte van de zwevende kroon ('dummy') achter element 13 zorgt dat de brug ongunstig wordt belast. Vanwege deze constructie was te voorzien dat klaagster binnen afzienbare tijd klachten zou ontwikkelen in de regio van deze brug dan wel van deze brug zelf.

De Geschilleninstantie verklaart op grond van bovenstaande – ook in onderling verband beschouwd – klaagsters klacht gegrond.

Schadevergoeding

Hiermee komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. De Geschilleninstantie begroot klaagsters schade in het licht van de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden op tenminste € 6.000,-- en wijst de door klaagster gevorderde schadevergoeding daarom geheel toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie:

- verklaart de klacht gegrond;
- veroordeelt verweerster om aan klaagster een schadevergoeding van € 6.000,-- te voldoen; en
- veroordeelt verweerster tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,--.

Namens de Geschilleninstantie,

Bunnik, 14 augustus 2020

Met verzenddatum, 7 september 2020