

**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 mevrouw A hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder de heer B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

**Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 16-11-2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 16-11-2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30-11-2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 18-12-2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 03-03-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 maart 2021.
5. De hoorzitting heeft op 26 maart te Veenendaal plaatsgevonden. Klaagster was ter zitting aanwezig, bijgestaan door haar advocaat mevrouw C. Verweerder was eveneens aanwezig tezamen met zijn advocaat mevrouw D.

**De klacht**

De klacht is volgens klaagster kort weergegeven het volgende. Klaagster laat op 14 september 2014 een gaatje vullen in de praktijk van verweerder. Op 22 september 2014 ervaart zij hevige pijn en keert zij terug naar de praktijk. Er wordt een röntgenfoto gemaakt van element 24, waarna is aangevangen met een wortelkanaalbehandeling. Klaagster stelt dat er zich vanaf toen een enorm abces in het gehemelte ontwikkelde. Zij is op 24 september 2014 weer terug gekeerd naar de praktijk waar een abcesincisie plaatsvond zonder verdoving. Een dag later is zij verwezen naar de kaakchirurg waar werd geconstateerd dat de klachten aan element 22 lagen. Op 26 september 2014 is verweerder een wortelkanaalbehandeling gestart aan element 22. Op 13 november 2014 zijn de wortelkanaalbehandelingen aan zowel element 22 als element 24 afgerond. Er is toen een foto gemaakt van de wortelpunten. Op basis van die foto heeft verweerder klaagster niet doorverwezen naar de kaakchirurg, omdat de wortelkanaalbehandeling geslaagd was.

Klaagster geeft echter aan dat de pijn en het abces bleven en dat zij dit bij verweerder aan de orde bleef stellen, maar dat hier niets mee werd gedaan.

Toen verweerder in september 2015 een röntgenfoto maakte van het gebit van klaagster, bleek dat één wortelpunt niet goed gevuld was waarna klaagster werd verwezen naar de kaakchirurg. De kaakchirurg maakte een 3D foto waarop een ontsteking te zien was, hetgeen hij met verweerder zou bespreken. Klaagster heeft verweerder meermaals gevraagd naar de uitslag van dit overleg, door onder andere te bellen naar de praktijk. Klaagster kreeg van verweerder geen duidelijk antwoord. Uiteindelijk kreeg klaagster op 21 oktober 2015 te horen dat element 24 moest worden getrokken. Klaagster stelt dat die mededeling wat haar betreft laat is geweest omdat verweerder al eind september of in ieder geval begin oktober van de ontsteking wist. Op 15 oktober zou verweerder de bevindingen pas met de kaakchirurg hebben doorgesproken en op 21 oktober 2015 is klaagster pas geïnformeerd. Klaagster begrijpt niet waarom er drie weken tussen de constatering van de ontsteking en de informatievoorziening heeft gezeten, te meer nu zij erg veel last had van het abces en bleef vragen naar de bevindingen.

Klaagster heeft extern advies ingewonnen ten aanzien van de behandeling. De medisch adviseur van haar rechtsbijstandsverzekeraar geeft aan dat op de foto van 13 november 2014 al te zien was dat de wortelpunt niet goed gevuld was. De medisch adviseur is van mening dat verweerder klaagster toen al naar de kaakchirurg had moeten doorverwijzen. Dit sterkt klaagster in haar standpunt dat de ontsteking van meet af aan niet goed is behandeld, hetgeen zij naar haar zeggen ook steeds bij verweerder heeft aangegeven. Dat het medisch dossier dit niet laat zien, is volgens klaagster een onvolledigheid van verweerder.

Klaagster verwijt verweerder derhalve dat (1) hij haar na het beoordelen van de röntgenfoto van 13 november 2014 niet heeft doorverwezen naar de kaakchirurg of endodontoloog, terwijl op die foto reeds te zien was dat tenminste één wortelpunt niet goed gevuld was en (2) dat hij haar pas op 21 oktober 2015 heeft geïnformeerd over het moeten trekken van element 24, terwijl hij al veel eerder bekend was met de uitslag.

Doordat verweerder klaagster ten onrechte niet na de foto van 13 november 2014 heeft verwezen, heeft klaagster onnodig lang met een ontsteking rondgelopen. Verdere schade aan het bot van element 24 is nu niet te voorkomen geweest. Klaagster heeft door deze nalatigheid meer en intensievere vervolgbehandeling nodig gehad en heeft de kies uiteindelijk moeten laten trekken. Voor de vervolgbehandeling heeft klaagster daarnaast reiskosten en parkeerkosten moeten maken. Voorst heeft zij onnodig veel pijn en ongemak ervaren. Klaagster vordert een compensatie van de kosten van de extra behandeling alsmede smartengeld.

### **Het verweer**

Verweerder geeft aan dat er in september 2014 is aangevangen met wortelkanaalbehandelingen aan de elementen 22 en 24. Die behandelingen zijn conform richtlijnen uitgevoerd waarna op 13 november 2014 een röntgenfoto is gemaakt. Verweerder geeft aan dat op de foto te zien was dat de apex in de lengte goed gevuld was en dat er sprake was van een goede endodontische sluiting. Verweerder herkent de situatie die klaagster schetst over aanhoudende pijn niet, nu zij volgens verweerder in 2015 meerdere keren in de praktijk is geweest voor behandeling en controle. Het medisch dossier en de patiëntenkaart zijn volgens verweerder volledig en gedetailleerd, en daaruit blijken de klachten die klaagster achteraf omschrijft niet.

Op 15 september 2015 gaf klaagster pas aan last te hebben van element 24. Pas op grond van de röntgenfoto die op deze dag is gemaakt, kon worden vastgesteld dat één element niet goed gevuld was. Klaagster is toen direct doorverwezen naar de kaakchirurg. Verweerder is de mening toegedaan

dat dit niet eerder had gekund, nu de foto van november 2014 daar geen enkele aanleiding toe gaf. Ten aanzien van het medisch advies dat door klaagster is ingewonnen stelt verweerder dat dit is opgemaakt met de kennis en wetenschap van het beloop achteraf op basis van een papieren werkelijkheid, dat de onderbouwing hiervan op een aantal punten onnavolgbaar is, dat er geen contact is gelegd door de medisch adviseur met verweerder en dat dit advies het professionele standpunt van zowel verweerder als de kaakchirurg tegenspreekt, nu zij beiden van mening waren dat op de foto in november 2014 een goed gevulde wortelpunt te zien was. Verweerder betwist derhalve het standpunt dat door de medisch adviseur wordt ingenomen.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel, de informatievoorziening na het bezoek aan de kaakchirurg in 2015, stelt verweerder het volgende. Verweerder is ervan uit gegaan dat klaagster door de kaakchirurg over de bevindingen was geïnformeerd. Verweerder heeft kort na het overleg met de kaakchirurg contact gelegd met klaagster om het overleg terug te koppelen. Het standpunt dat hier een ongebruikelijke of onnodige lange periode tussen heeft gezeten deelt verweerder dan ook niet.

Verweerder betwist dat er enig causaal verband bestaat tussen de schade die klaagster stelt te lijden en zijn handelen, reeds omdat er door hem geen fout is gemaakt. Verweerder geeft aan dat hij naar beste kunnen en naar eer en geweten heeft gehandeld. Het voortslepen van deze klacht en de juridische stappen die klaagster ten aanzien van de behandeling heeft genomen hebben hem geraakt. Hij betreurt dat het tot dit resultaat heeft geleid, nu hij zich heeft ingespannen klaagster goed te helpen.

## **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 Geschilleninstantie 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan zodat klaagster in haar klacht kan worden ontvangen.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De kern van de klacht van klagster valt uiteen in twee onderdelen, te weten dat (1) verweerder klagster na de foto in november 2014 ten onrechte niet heeft doorverwezen naar de endodontoloog of kaakchirurg waardoor onnodige (vervolg)schade is ontstaan en dat (2) verweerder klagster onnodig laat heeft geïnformeerd ten aanzien van het overleg met de kaakchirurg en de verdere behandeling in 2015.

Voorop stelt de Geschilleninstantie dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is de inspanning te verrichten die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

In het kader van het eerste klachtenonderdeel ligt ter beantwoording de vraag voor of de foto van november 2014 voor verweerder aanleiding had moeten zijn klagster direct door te verwijzen naar een kaakchirurg of endodontoloog. Met andere woorden: was op deze foto reeds te zien dat de wortelkanaalbehandeling niet of onvoldoende was geslaagd en dat de palatinale radix niet geheel tot aan de apicale constrictie geïnstrumenteerd en gevuld was? De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de röntgenfoto. De conclusie van de Geschilleninstantie is dat de wortelkanaalbehandeling in 2014 voldoende adequaat is uitgevoerd. Anders dan de extern deskundige die door klagster is ingeschakeld is de Geschilleninstantie van oordeel dat de foto in november 2014 niet zonder meer reden gaf tot het direct doorverwijzen naar de kaakchirurg en/of endodontoloog. Een expectatief beleid was op zijn plaats aangezien dergelijke gebitselementen dikwijls langdurig dan wel levenslang klachtenvrij in het gebit blijven functioneren. Het wél geïnstrumenteerde deel van de palatinale radix lijkt op basis van de foto goed gevuld. De klachten van klagster lijken debet aan een ongunstig anatomisch vormgegeven palatinale radix van gebitselement 24, hetgeen verweerder niet verweten kan worden. Verweerder is volgens de Geschilleninstantie niet tekort geschoten door klagster niet in november 2014 al door te verwijzen. Hiermee is het eerste klachtenonderdeel van klagster ongegrond.

De Geschilleninstantie begrijpt dat de periode van drie weken tussen het bezoek aan de kaakchirurg en het overleg met verweerder voor klagster onwenselijk lang is geweest. Niet is evenwel komen vast te staan dat verweerder onnodig lang heeft gewacht klagster in te lichten nadat hij zelf met de kaakchirurg overleg had gevoerd. Hoewel eerder contact wellicht wenselijk was geweest, is hier geen sprake van tekort schieten door verweerder. Voorts staat niet vast dat dit tot een andere uitkomst voor klagster had geleid ten aanzien van haar gebit.

Op grond van voorgaande komt de Geschilleninstantie tot de conclusie dat ook het tweede klachtenonderdeel ongegrond is.

### *Schadevergoeding*

Gelet op voorgaande komt de Geschilleninstantie Mondzorg tot de conclusie dat de klacht in ongegrond is. De Geschilleninstantie komt dan ook niet tot de inhoudelijke behandeling van de door de klagster gevorderde schadevergoeding en wijst deze daarom af.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 26 maart 2021

Met verzenddatum, 7 mei 2021