

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

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 15-12-2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 15-12-2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16-12-2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 12-01-2021 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 2021 te Veenendaal plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

Het geschil

Klager verwijt verweerder hem een 'mislukte' implantologische behandeling te hebben gegeven gedurende tweeënhalf jaar. Bij klager werd in 2015 een implantaat geplaatst dat na drie jaar tijd al door midden is gebroken, hetgeen volgens klager niet had mogen gebeuren omdat het implantaat tien jaar mee had moeten gaan. Klager stelt dat er een veel te smal implantaat is gekozen voor zijn kaakbreedte en dat dit vervolgens ook scheef is geplaatst. Nadat dit implantaat is verwijderd zijn er diverse vullingen en kronen aangebracht die bleven afbreken. Ook is er tijdens het plaatsen van het tweede implantaat een cyste gevonden in de oude implantaat-opening. Klager stelt dat dit een gevolg is van het slordig verwijderen van het eerste implantaat. Nadat het tweede implantaat is geplaatst, kreeg klager zware tandvleesontsteking. Volgens klager is dat te wijten aan een slechte afsluiting van de vleeswond. Ook is het plaatsen van de tweede abutment mislukt door een sterk verminderde kaakhoogte op de plaats van het eerste implantaat, waarna ook het tweede implantaat los zat en uiteindelijk moest worden verwijderd.

Na tweeënhalf jaar heeft de implantologische behandeling nog geen enkel resultaat opgeleverd en heeft hij nog altijd geen kronen noch implantaten. Klager heeft zich inmiddels tot een andere tandarts gewend. Klager vordert de behandelkosten terug van verweerder.

Het verweer

Verweerder stelt de situatie te betreuren maar nog altijd achter de geboden behandeling te staan. Verweerder geeft aan dat het breken van het implantaat drie jaar na plaatsing niet gebruikelijk is. Verweerder heeft het implantaat terug gezonden naar de fabrikant, die aan verweerder te kennen heeft gegeven dat dit nog niet eerder is voorgevallen. Verweerder geeft aan dat klager hiermee is geholpen en dat verweerder de periode erna diverse behandelingen hebben geboden om één en ander voor klager in orde te maken. Dat er kronen en vullingen bleven afbreken is volgens verweerder te wijten aan het knarsen en klemmen van klager en niet aan verkeerd handelen van verweerder.

Daarnaast heeft de praktijk zich aan alle hygiëneprotocolen gehouden en is er geen sprake geweest van een slordige of onvolledige verwijdering van het implantaat of afsluiting van de wonden. Volgens verweerder is klager na het loslaten van het eerste implantaat duidelijk geïnformeerd dat de slagingskans van een tweede keer implanteren bijzonder klein was, namelijk rond de vijftig procent. Klager koos er desondanks voor toch weer een implantaat te nemen, in plaats van een brug, hetgeen door verweerder werd geadviseerd. Verweerder geeft aan dat zij de keuze van klager voor een implantaat heeft gerespecteerd en met alle mogelijke middelen heeft getracht een goede behandeling te bieden. Dat het implantaat niet is geïntegreerd, is volgens verweerder een risico van de behandeling en niet het gevolg van een fout van verweerder.

Volgens verweerder weigerde bovendien klager na het plaatsen van het tweede implantaat antibiotica te slikken, waardoor het niet aan verweerder te wijten is dat er tandvleesontsteking bij klager is ontstaan.

Ook geeft verweerder aan dat klager alleen kosten voor het implantaat uit 2015 heeft gemaakt omdat de rest onder de garantie viel. De gevorderde kosten kloppen volgens verweerder derhalve niet.

Ter zitting geeft verweerder aan dat het niet geheel duidelijk is wat de exacte informatievoorziening omtrent het eerste implantaat is geweest. De tandarts die het implantaat plaatste is inmiddels niet meer in de praktijk van verweerder werkzaam.

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. Klager 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 klager voldaan zodat klager in zijn klacht kan worden ontvangen.

Inhoudelijke beoordeling

De kern van de klacht van klager valt uiteen in vier onderdelen, te weten (1) verweerder heeft het implantaat scheef althans niet goed geplaatst (2) verweerder heeft klager een implantaat geadviseerd dat niet paste bij de kaakbreedte van klager, waardoor het is gebroken (3) ook het tweede implantaat is niet goed is geplaatst (4) verweerder heeft onzorgvuldig gehandeld bij het verwijderen en plaatsen van de implantaten hetgeen voor respectievelijk een cyste en tandvleesontsteking heeft gezorgd.

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 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. Aan de Geschilleninstantie is het in deze dus om te oordelen of verweerder tekort is geschoten, een fout heeft gemaakt of niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat niet is gebleken dat het eerste implantaat verkeerd of scheef is geplaatst. Het standpunt dat het implantaat is gebroken door scheve of verkeerde plaatsing deelt de Geschilleninstantie dan ook niet.

Het tweede en derde klachtenonderdeel ziet op de breedte van het implantaat alsmede het niet-slagen van de plaatsing het tweede implantaat.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het behandelplan en de indicatie voor het implanteren bij klager niet in lijn zijn met de professionele standaard. Het plaatsen van een implantaat is veelal een laatste oplossing aan het einde van een lang behandeltraject. Uit het medisch dossier blijkt niet dat er een voortraject is geweest en ook niet dat er ook andere oplossingen zijn aangedragen. Een brug was niet geïndiceerd door de zwakke achterste brugpijler.

Volgens verweerder zou klager knarsen en klemmen, waardoor er veel kronen en vullingen zijn afgebroken. Knarsen en klemmen vormt volgens de heersende richtlijnen een contra-indicatie voor het plaatsen van implantaten. Dat deze contra-indicatie is meegewogen of is besproken met klager blijkt niet uit het medisch dossier of de patiëntenkaart, hetgeen voor risico van verweerder komt. Dat de implantoloog die het implantaat heeft geplaatst inmiddels elders werkt doet daaraan niet af, nu het aan verweerder is om een volledig dossier bij te houden waaruit blijkt de risico's van deze behandeling met klager zijn besproken. Geheel onduidelijk is wat de informatievoorziening voor de plaatsing van het eerste implantaat is geweest en of klager is geadviseerd een knarsplaat te dragen, hetgeen voor de bescherming van de implantaten noodzakelijk was.

Voorts was de gebitssituatie van klager bij aanvang van de behandeling zeer beperkt geschikt voor het plaatsen van implantaten. De gebitssituatie én het knarsen- en klemmen van klager maken dat de indicatie tot implantaten bij aanvang van de behandeling al zeer risicovol was en dat de kans op breuk reëel was. Een implantaat was, gelet op de gebitssituatie van klager, niet voorliggend. Op basis van het dossier en het behandelplan is onduidelijk waarom hier toch voor is gekozen, of er alternatieven zijn overwogen en of klager afdoende over de risico's is geïnformeerd.

Daarnaast is het implantaat dat is gekozen te smal voor de gebitssituatie van klager. Op basis van de gebitssituatie en de parafunctionele activiteit van klager is het onnavolgbaar dat verweerder voor een dergelijk smal implantaat heeft gekozen. De keuze voor dit implantaat maakte het risico op breuk reëel. Verweerder heeft ter zitting aangegeven dat studies hebben aangetoond dat het niet uitmaakt welk implantaat er wordt gebruikt. De Geschilleninstantie deelt dat standpunt niet.

Ten aanzien van de klachten over de plaatsing van het tweede implantaat oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Nu het eerste implantaat te smal is geweest en is gebroken, was het noodzakelijk dit te verwijderen. Door het verwijderen is er een reële kans dat de kaakhoogte sterk vermindert, hetgeen zich bij klager ook heeft verwezenlijkt. Het plaatsen van het tweede implantaat is daardoor zeer risicovol en heeft een relatief kleine kans van slagen. Dat het behandelplan en de indicatie met betrekking tot het eerste implantaat tekort zijn geschoten, brengt mee dat de opvolgende behandelingen om dit te herstellen per definitie een lagere slagingskans hebben. De Geschilleninstantie oordeelt dan ook dat aanvankelijke keuzes ten aanzien van het implantaat tot het reële risico hebben geleid dat één en ander niet meer deugdelijk kon worden hersteld met de plaatsing een tweede implantaat. Dat klager is geïnformeerd over de lage slagingskans van de tweede keer implanteren doet niet af aan de omstandigheid dat de lage slagingskans deels is te wijten aan een onjuiste start van de behandeling.

Dat klager geen antibiotica heeft geslikt na het plaatsen van het tweede implantaat is niet relevant voor het loslaten van het tweede implantaat, nu het waarschijnlijk is dat het tweede implantaat heeft losgelaten door het botverlies en nergens uit blijkt dat het loslaten de tandvleesontsteking heeft veroorzaakt.

Volgens het vierde onderdeel is het verwijderen van het implantaat onzorgvuldig gebeurd en heeft dit geleid tot een cyste. De plaatsing van het tweede implantaat heeft gezorgd voor tandvleesontsteking door een slordige afsluiting van de wond. De Geschilleninstantie is van oordeel dat niet is gebleken dat verweerder bij het verwijderen van het eerste implantaat onzorgvuldig heeft gehandeld. Het verwijderen van een implantaat brengt altijd een risico van bepaalde complicaties met zich mee. Dat dit risico zich verwezenlijkt is niet per definitie verwijtbaar aan de tandarts. Niet is gebleken dat de cyste door onzorgvuldig of onhygiënisch handelen van de tandarts is ontstaan. Ook ten aanzien van de tandvleesontsteking oordeelt Geschilleninstantie dat dit een risico is bij het plaatsen van implantaten en dat niet is gebleken dat verweerder hygiëne-protocollen niet heeft nageleefd. Het klachtonderdeel ten aanzien van het onzorgvuldig c.q. onhygiënisch plaatsen en verwijderen van de implantaten slaagt derhalve niet.

Gelet op het voorgaande is de Geschillencommissie van oordeel dat de klacht van klager gedeeltelijk gegrond is.

Schadevergoeding

Nu de klacht door de Geschilleninstantie deels gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klager gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klager vordert de behandelkosten van € 1.556,29 van de implantologische behandeling terug. Deze behandelkosten zijn in het klaagschrift gespecificeerd. Ter zitting heeft verweerder verklaard dat klager alleen voor het implantaat in 2015 heeft betaald en dat de andere behandelingen onder de 'garantie' vielen. Verweerder heeft dit standpunt niet nader gespecificeerd of met stukken gestaafd. Daardoor is onvoldoende gemotiveerd weersproken dat klager deze kosten heeft gemaakt. De Geschilleninstantie zal dan ook uitgaan van de behandelkosten zoals door klager weergegeven in zijn klaagschrift. De Geschilleninstantie heeft geen specificatie ontvangen van de extra kosten van procederen van € 500,- die klager stelt te hebben gemaakt. De Geschilleninstantie kan dan ook niet beoordelen waar deze kosten uit bestaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder tekort is geschoten in de uitvoering van de behandelovereenkomst, en dat de kosten die klager voor de behandeling heeft gemaakt voor vergoeding in aanmerking komen. Dat geldt niet voor de € 500,- kosten voor het procederen, nu niet is gemotiveerd noch gespecificeerd waar deze uit bestaan. De Geschilleninstantie veroordeelt verweerder dan ook tot het vergoeden van een bedrag van € 1.556,29 aan klager, te weten de kosten die hij heeft gemaakt voor de behandeling. Daarbij komt 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 in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager.

Het totaal door verweerder aan klager te vergoeden bedrag komt daarmee op € 1.631,29.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 1.631,29 wordt toegewezen;

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 26 maart 2021

Met verzenddatum, 7 mei 2021