

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 mevrouw B hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 24-12-2020 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 28-12-2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23-12-2020 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 23-02-2021 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. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

De klacht

Klaagster is in januari 2020 voor een controleafspraak gezien door verweerster, mondhygiëniste. Verweerster zou hebben vastgesteld dat er sprake was van matige mondhygiëne. Verweerster heeft klaagster aangeraden na een paar weken terug te komen voor een kweek om vast te stellen welke bacteriën er aanwezig waren. Het zou waarschijnlijk om parodontitis gaan.

Klaagster heeft een aantal weken later, in februari 2020, een kweek laten afnemen. Verweerster heeft toen aangeraden om na drie maanden terug te komen voor controle om dan waarschijnlijk antibiotica te starten. In verband met een drukke periode en de sluiting van praktijken door covid-19 kwam klager pas in augustus 2020 weer bij verweerster in de praktijk. Verweerster gaf toen aan dat het beter gesteld was met de mondhygiëne van klaagster, maar dat zij desondanks een antibiotica kuur moest starten en na zes maanden terug moest komen. Deze antibiotica kuur is uiteindelijk voorgeschreven door de behandelend tandarts.

Toen klaagster de kuur ophaalde in de apotheek, werd zij door de apotheker geïnformeerd dat het een vrij zware antibioticakuur was, met veel bijwerkingen. Klaagster vond dat enigszins vreemd nu verweerster ook had aangegeven dat het beter zou gaan met haar mondhygiëne. Dat er toch een vrij zware kuur nodig was kon klaagster daar niet mee rijmen.

Klaagster heeft daarop nader onderzoek verricht naar de specifieke kuur en informatie opgevraagd bij onder andere een andere mondhygiënist. Door die mondhygiënist werd aangegeven dat dit een intensieve kuur was die geïndiceerd is voor mensen met parodontitis en dat een dergelijke indicatie weinig voorkomt bij mensen met de leeftijd van klaagster. De mondhygiënist heeft toen het labrapport van klaagster bekeken en aangegeven dat het haar verbaasde dat aan klaagster de kuur was voorgeschreven nu in het labrapport stond dat 'op basis van de uitslag het gebruik van een systemische antibioticumkuur niet geïndiceerd was'. Ook stelde de mondhygiëniste dat het wat haar betreft nodig was eerst de pocketmeting op te vragen.

De pocketmeting bleek bij navraag niet te zijn gedaan door verweerster. Verweerster gaf aan dat dit onder een duurder tarief viel en daarom niet was uitgevoerd. Klaagster kon die opmerking niet plaatsen omdat er geen gesprek over de kosten van de pocketmeting had plaatsgevonden. Verweerster stelde dat de tekst in het labrapport ten aanzien van de antibioticakuur een standaard tekst is. Toen klaagster aangaf dit vreemd te vinden reageerde verweerster weinig constructief.

Klaagster heeft bij het laboratorium die de kweek heeft beoordeeld nagevraagd in hoeverre het een standaardtekst was, waarna zij tot haar verbazing te horen kreeg dat dit geen standaard tekst was. Ook gaf het laboratorium aan dat een pocketmeting voor het vaststellen van parodontitis noodzakelijk is. Klaagster heeft uiteindelijk haar gebit en de indicatie nog laten onderzoeken door een tweede mondhygiëniste, die haar mededeelde dat een antibiotica kuur wat haar betreft niet nodig was.

Klaagster heeft een en ander in een gesprek met verweerster evenals haar behandelend tandarts besproken, nu de behandelend tandarts de antibiotica had geaccordeerd. Toen werd door verweerster evenals de tandarts aangegeven dat er bij klaagster een verdenking was geweest van ANUG (Acute Necrotiserende Ulcererende Gingivitis) waardoor de antibiotica geïndiceerd was. Klaagster was verbaasd nu de diagnose ANUG nog niet eerder was genoemd. Klaagster kan zich niet verenigen met de diagnose ANUG nu zij hierover informatie heeft opgezocht en dit een zeer heftige aandoening lijkt. Ook een andere mondhygiëniste die klaagster hierover raadpleegde stelde dat dit in geval van klaagster zeer onwaarschijnlijk was.

Uiteindelijk heeft klaagster een zeer onprettig gevoel aan de gang van zaken overgehouden. Zij is uiteindelijk niet met de antibiotica gestart. Klaagster kan zich niet aan de indruk onttrekken dat haar meermaals dingen zijn verteld die niet kloppen.

De klacht komt er in de kern op neer dat haar een heftige antibiotica is geadviseerd zonder dat daar een duidelijke tandheelkundige of medische indicatie voor was en dat bij haar ten onrechte de diagnose ANUG is gesteld. Klaagster vordert de kosten van behandeling, second opinion en de onnodig aangeschafte antibiotica evenals het betaalde griffierecht.

Het verweer

Verweerster stelt dat zij het belang van klaagster altijd voorop heeft gesteld. Zij heeft klaagster in februari 2020 na de uitslag van de kweek geadviseerd haar mondhygiëne goed bij te houden en na 3 maanden terug te komen. Uit de kweek die bij klaagster is afgenomen bleek namelijk dat er sprake was van een verhoogd aantal anaerobe bacteriën en een parodontale infectie. Klaagster kwam ondanks dit advies pas na 6 maanden weer terug in de praktijk. Verweerster heeft de antibioticakuur in augustus 2020 geadviseerd omdat verweerster ook toen constateerde dat de status van het tandvles niet goed was en de mondhygiëne niet was verbeterd. Het tandvles bleef afwijkend van kleur en er was sprake van zwellingen. Op basis van deze constatering in het gebit is de diagnose ANUG door verweerster en de behandelend tandarts overwogen. Door de aanhoudende zorgen over het tandvles en de verdenking van ANUG is er voor gekozen een antibiotica kuur te adviseren. Volgens verweerster heeft klaagster op meerdere momenten in de behandeling aangegeven dat behandelingen onnodig veel geld kostte, waardoor verweerster bij het bezoek in augustus 2020 geen nieuwe kweek heeft geadviseerd.

Verweerster stelt dat de diagnose ANUG niet als zodanig is *gesteld* maar is *overwogen*, en dat dit ook uitgebreid met klaagster is besproken. De antibiotica kuur was op basis van de verdenking van ANUG geïndiceerd. Dat andere mondhygiënist de verdenking van ANUG achteraf niet delen, doet daar niet aan af, nu de behandelend tandarts en verweerster dit op basis van de gebitssituatie in augustus 2020 hebben overwogen. Verweerster en de behandelend tandarts blijven bij dit standpunt en zijn van mening dat de antibioticakuur op basis van de verdenking van ANUG voorhanden was.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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

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

De Geschilleninstantie constateert dat de klacht uiteenvalt in twee onderdelen, te weten (1) het ten onrechte voorschrijven van de antibiotica kuur alsmede (2) de onjuiste diagnose van ANUG.

De antibioticakuur die aan klaagster is voorgeschreven is in de situatie van klaagster niet voorliggend. Op grond van het geldende paroprotocol is bij een matige mondhygiëne eerst een parodontiumstatus inclusief zogenoemde pocketmeting noodzakelijk, waarna er initiële therapie gestart kan worden. Na een aantal weken is het noodzakelijk de hygiëne te evalueren en te kijken hoe het met de ontsteking gesteld is. Pas daarna is een bacterie-test geëigend en alleen daarna kan er mogelijk besloten worden tot antibiotica met verdergaande schoonmaak. Uit het dossier van klaagster blijkt niet dat het paroprotocol is gevolgd. Het laboratorium resultaat geeft daarnaast geen indicatie tot het voorschrijven van antibiotica. De antibiotica is daarom niet conform richtlijnen voorgeschreven. Het standpunt van verweerster dat niet alle stappen zijn gevolgd in verband met de wens van klaagster de kosten laag te houden kan door de Geschilleninstantie niet worden gevolgd, niet alleen omdat dit geenszins blijkt uit het dossier of de patiëntenkaart, maar ook in het geval dit wel zo is het nog steeds onnavolgbaar blijft dat deze kuur is geadviseerd. Zonder het volgen van het paroprotocol had verweerster niet deze antibioticakuur moeten adviseren/voorschrijven. Het eerste klachtonderdeel is derhalve gegrond.

Ten aanzien van de klacht betreffende de diagnose ANUG concludeert de Geschilleninstantie dat deze klacht van klaagster eveneens gegrond is. ANUG is een heftige acute ontsteking met bijkomende klachten. De verdenking c.q. diagnose van ANUG lijkt op basis van het dossier en de klachten van klaagster niet voorhanden en derhalve enigszins uit de lucht gegrepen. De Geschilleninstantie acht dit klachtonderdeel derhalve eveneens gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht door de Geschilleninstantie gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klaagster vordert de behandelkosten, de kosten van de second opinion, de griffierechten en de kosten van de antibiotica. Klaagster heeft de kosten van de antibiotica gespecificeerd op € 30,30. Ter zitting heeft klaagster aangevuld dat de kosten van de second opinion op 11 november 2020 € 65,35 bedroegen. Tevens heeft klaagster de € 75,- voor het aanhangig maken van het geschil gevorderd. De kosten voor de behandeling zelf heeft klaagster niet nader gespecificeerd.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerster is tekortgeschoten in de uitvoering van de behandelovereenkomst, en dat de kosten die klaagster heeft moeten maken voor de antibiotica alsmede de second opinion voor vergoeding in aanmerking komen. Daarbij komt dat klaagster kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerster, als de in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klaagster. Het totaal door verweerster aan klaagster te vergoeden bedrag komt daarmee op € 170,66.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 170,66 wordt toegewezen;

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 26 maart 2021

Met verzenddatum, 7 mei 2021