

## UITSPRAAK

SGIM 2020-47

### 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, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft per post op 23 december 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 30 december 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 29 december 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 17 maart 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 april 2021.
5. De hoorzitting heeft op 30 april 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Beide partijen zijn ter zitting verschenen. Klaagster werd daarbij vergezeld door mevrouw E.

### Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder ondeugdelijk heeft gehandeld bij het vervaardigen en plaatsen van een brug en een kroon.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster is in de periode van 24 september 2019 tot 5 december 2019 onder behandeling geweest bij verweerder.

Klaagster ondervond problemen in haar mond door een te lage brug linksonder en heeft zich bij verweerder gemeld om deze te laten verhogen. Zonder overleg vooraf heeft verweerder echter bij de eerste behandelaafspraak een ingreep uitgevoerd waardoor er voor klaagster geen weg terug meer mogelijk was dan een behandeling die resulteerde in een lagere brug en een wiebelende kroon met alle gevolgen van dien. Klaagster moest bijten op iets zeer heets en verweerder trok aan haar kaak. Als gevolg van die ondeugdelijke behandelingen van verweerder zijn de spieren in het gezicht van klaagster zichtbaar fout komen te staan. Haar rechter kaakgewricht is pijnlijk en zij heeft felle pijn in

haar rechteroog en de rechter zijkant van haar hoofd. Haar gehoor aan de linkerkant is dof geworden na de ingreep.

Verweerder stelde geen prijs op informatie vooraf van klaagster en vertelde haar dat een machtiging van de verzekeraar die zij hem had voorgelegd niet nodig was. Klaagster kan niet anders concluderen dan dat verweerder overhaast en onzorgvuldig te werk is gegaan.

Klaagster heeft zich tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend. Klaagster is zeer teleurgesteld in de procedure bij de [beroepsorganisatie]. Klaagster had de indruk dat de [beroepsorganisatie] en verweerder onder één hoedje speelden en van een onafhankelijke klachtbehandeling geen sprake was. Om die reden heeft klaagster de procedure bij de [beroepsorganisatie] afgebroken en haar klacht voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

Door het handelen van verweerder heeft klaagster veel pijn en schade geleden. Zij verlangt een schadevergoeding van € 19.000,-- van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de aan hem betaalde rekeningen vermeerderd met het dubbele daarvan ter dekking van de kosten van reconstructie van het gebit van klaagster.

### **Het verweer**

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klaagster heeft in het anamneseformulier vermeld dat zij in het verleden een brughoektumor heeft gehad en daarvoor is behandeld en bestraald. Klaagster heeft vermeld dat zij al meerdere jaren klachten heeft aan haar kaakgewricht en vele tandartsen, kaakchirurgen en tandarts gnathologen heeft bezocht maar haar problemen nooit naar tevredenheid zijn opgelost.

Verweerder heeft klaagster naar beste kunnen geholpen en bij haar bezoek een OPT gemaakt. Verweerder heeft van klaagster geen machtiging ontvangen om haar declaratie bij haar ziektekostenverzekeraar in te kunnen dienen. Uiteraard had verweerder klaagster zijn medewerking daartoe verleend. Verweerder constateerde dat linksonder de pijlers 34 en 37 beslepen waren en er geen brug (meer) was. Na zorgvuldige bestudering van de klacht in relatie tot de mondsituatie van klaagster heeft verweerder klaagster uitgelegd dat de klachten zouden kunnen voortkomen door het feit dat er geen balans meer was tussen de linker- en rechterzijde bij contact tussen de boven- en onderkaak. Verweerder heeft met klaagster uitvoerig een behandelplan voor het vervaardigen van een brug besproken, dit in haar patiëntendossier opgenomen en haar een begroting overhandigd. Na ondertekening van de begroting is verweerder met het behandelplan begonnen. Na het plaatsen van de brug had klaagster nog wat klachten en heeft verweerder de brug aan laten passen. Om de beet te verbeteren heeft verweerder klaagster voorgesteld om een kroon op element 43 te maken. Ook hiermee heeft klaagster ingestemd. Klaagster was aanvankelijk tevreden over het resultaat. Verweerder is zelf ook nog immer tevreden met het afgeleverde werk.

Tegen het advies van verweerder in heeft klaagster een oude splint ingedaan waardoor de noodkroon los kwam te zitten. Klaagster verweet verweerder hierna van ondeugdelijk werk. Verweerder heeft vervolgens de oude kaakchirurg van klaagster na werktijd in de praktijk van verweerder uitgenodigd om de kaakgewrichtsproblematiek van klaagster te beoordelen bij wijze van second opinion. Ook hij concludeerde dat verweerder de behandelingen correct had uitgevoerd. In het bijzijn van deze kaakchirurg heeft klaagster haar vertrouwen in verweerder opgezegd waarna verweerder klaagster heeft geadviseerd een andere tandarts te consulteren.

Klaagster heeft een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie] in welke procedure verweerder alle medewerking heeft verleend. Klaagster heeft die procedure voortijdig afgebroken.

Verweerder heeft zich tot het uiterste voor klaagster ingespannen om haar pijnklachten te verhelpen maar verwijten waren zijn deel. Verweerder betreurt het dat klaagster nog steeds pijnklachten heeft.

## **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 de [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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat klaagster zich na een medische voorgeschiedenis en een lang traject van kaakproblemen na verwijzing door haar voormalig tandarts op 24 september 2019 tot verweerder heeft gewend.

Verweerder heeft een brug in de linker onderkaak van klaagster geplaatst en een kroon op element 43.

Klaagster heeft gesteld dat verweerder zonder informatie of overleg vooraf een aanvang heeft gemaakt met de behandeling. Klaagster heeft echter niet weersproken dat zij pas nadat zij de begroting voor het behandelplan van verweerder had bestudeerd en ondertekend een afspraak heeft gemaakt voor de door verweerder voorgestelde behandeling. De Geschilleninstantie is op grond

hiervan van oordeel dat klaagster vooraf voldoende was geïnformeerd over de behandeling en daarmee ook heeft ingestemd.

Dat klaagster, na aanvankelijke tevredenheid, achteraf klachten ondervond van de door verweerder uitgevoerde behandelingen betekent niet dat verweerder die behandelingen niet naar behoren of beste kunnen heeft uitgevoerd.

Uit het dossier blijkt dat klaagster in een aantal jaren door meerdere deskundigen en specialisten is gezien. De door de [beroepsorganisatie] geconsulteerde tandarts heeft opgemerkt dat de klachten van klaagster zeer complex zijn en het de vraag is of de problemen van klaagster enkel tandheelkundig zijn of, gelet op haar medische voorgeschiedenis zo begrijpt de Geschilleninstantie, van andere aard.

Zowel de deskundige van de [beroepsorganisatie], als de adviserende tandarts van de [beroepsorganisatie] als de door verweerder geraadpleegde kaakchirurg van klaagster hebben geconcludeerd dat niet vastgesteld kan worden dat de klachten, zoals klaagster die heeft ervaren, hun oorsprong vinden in de behandeling van verweerder.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat uit het dossier niet anders kan worden afgeleid dan dat verweerder de behandeling van klaagster zorgvuldig en deugdelijk heeft uitgevoerd. Niet weersproken is dat de drie bij wijze van second opinion uitgevoerde onderzoeken door twee tandartsen en een kaakchirurg dit als zodanig hebben bevestigd.

Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat de jarenlange kaak- en pijnklachten klaagster moedeloos maken kunnen deze klachten niet worden toegerekend aan enig handelen van verweerder. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zeer zorgvuldig heeft gehandeld jegens klaagster en meer dan gemiddeld zijn best heeft gedaan om de klachten van klaagster te verhelpen en op te lossen. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 30 april 2021

Met verzenddatum, 9 juni 2021