

UITSPRAAK
SGIM 2021-02

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, wonende te B, hierna te noemen 'klager', 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 Klager heeft bij email van 7 januari 2021 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 eveneens op 7 januari 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 7 januari 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 10 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. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een ondeugdelijke wortelkanaalbehandeling heeft uitgevoerd waarna zijn tand is afgebroken.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Klager heeft op 9 januari 2020 een behandeling aan de elementen 92 en 94 bij verweerder ondergaan waarbij de begroting € 399,-- bedroeg (N.B. De Geschilleninstantie merkt hierbij op dat deze nummering van de elementen uit het klaagschrift is overgenomen. Bij de inhoudelijke beoordeling later in deze uitspraak zal door de Geschilleninstantie de juiste benaming van de elementen worden gehanteerd). Volgens verweerder diende een wortelkanaalbehandeling te worden uitgevoerd aan element 92. Na enkele weken is de tand afgebroken. Klager had erg veel pijn. Verweerder heeft in het gebit van klager geboord maar de pijnklachten bleven.

Op 16 maart 2020 heeft verweerder een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 94. Ook die tand is afgebroken en ook daar had klager veel pijn aan. Verweerder heeft de pijn weer niet kunnen verhelpen. Klager zou worden doorverwezen naar een specialist maar verweerder heeft geen

verwijsbrief gestuurd. Daarnaast had verweerder klager een korting toegezegd maar die is volgens de zorgverzekeraar van klager niet doorberekend in de facturatie.

Samenvattend verwijt klager verweerder dat hij meerdere fouten heeft gemaakt maar geen gehoor heeft gegeven aan de geuite klachten. Klager heeft nog steeds pijn. Omdat klager de Nederlandse taal slecht machtig is heeft hij zich tot het juridisch loket van de gemeente E gewend. De juridisch medewerker van het loket heeft klager geholpen met het indienen van de klacht bij de [beroepsorganisatie] en vervolgens, omdat verweerder niet meewerkte in die procedure, bij de Geschilleninstantie.

Klager verlangt een bedrag van € 1.299,46 aan schadevergoeding van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de betaalde kosten aan verweerder, de kosten voor herstel (een implantaat) en een vergoeding voor de geleden pijn.

Het verweer

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder kan zich niet vinden in de door klager geuite klachten. Verweerder heeft zich naar beste kunnen ingespannen voor klager en in de twee jaar dat klager patiënt bij hem was alle benodigde onderzoeken en behandelingen verricht. Het steekt verweerder dan ook dat klager een klacht tegen hem heeft ingediend, eerst bij de [beroepsorganisatie] en later bij de Geschilleninstantie en dat op onjuiste gronden. De juridisch medewerker van het gemeenteloket heeft het klaagschrift zonder kennis van zaken en zonder het opvragen van informatie opgesteld.

Verweerder heeft meerdere wortelkanaalbehandelingen bij klager moeten uitvoeren onder meer in element 24 en 32. Element 32 was door een vorige tandarts zo ver gevuld, bijna tot in de zenuw, dat een wortelkanaalbehandeling onontkoombaar was. Het betrof een heel dun kanaal. Verweerder heeft de behandeling op 17 april 2020 (en niet op 16 maart 2020) zo goed mogelijk uitgevoerd maar de tand is na drie weken gebroken. Na de breuk heeft verweerder het wortelkanaal op 1 mei 2020 gebruikt voor een stift. Daarna ontstonden de pijnklachten bij klager. Verweerder kon ondanks onderzoek niet vinden wat het probleem was; hij meende occlusie en heeft wat bijgeslepen maar klager ondervond nog steeds last. Verweerder heeft klager dan ook doorverwezen naar een tandarts gespecialiseerd in endodontische behandelingen. Die heeft klager op 9 juli 2020 onderzocht en op 13 juli 2020 de tand verwijderd en een plakbrug geplaatst. Omdat klager graag bij deze andere tandarts wilde blijven heeft verweerder op 16 juli 2020 de opvolgend tandarts het patiëntendossier van klager gestuurd.

Tot zijn verbazing ontving verweerder bericht dat klager op 14 juli 2020 een klacht bij de [beroepsorganisatie] tegen hem had ingediend. Tot verweerdens nog grotere verbazing stelt klager dat verweerder in die procedure zijn medewerking niet heeft verleend; verweerder heeft juist alle medewerking verleend maar klager heeft in die procedure geen gelijk gekregen.

Verweerder vraagt de Geschilleninstantie de klachten van klager ongegrond te verklaren en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

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. 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennisgenomen 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.

Ter zitting heeft verweerder, met instemming van klager, het patiëntendossier van klager overgelegd.

De Geschilleninstantie constateert dat uit het patiëntendossier van klager blijkt dat klager gedurende bijna twee jaar (van augustus 2018 tot juli 2020) patiënt is geweest bij verweerder. Naast periodieke consulten en gebitsreinigingen heeft verweerder in twee jaar tijd vijf wortelkanaalbehandelingen bij klager moeten uitvoeren, onder meer aan element 24 en 32, waartoe de noodzaak bleek uit gemaakte foto's. De behandelingen zijn telkens zorgvuldig en uitvoerig gedocumenteerd.

Pijnklachten en onderzoeken naar de oorzaak zijn eveneens beschreven in het patiëntendossier. Ook constateert de Geschilleninstantie dat verweerder klager wat de facturatie betreft ter wille is geweest. Zo is op 26 februari 2020 opgenomen: "*gebitsreiniging 20 min, 15 min. berekend i.v.m. zijn verzekering*".

De Geschilleninstantie constateert voorts dat verweerder naar aanleiding van pijnklachten van klager na de behandeling aan element 32 op 1 mei 2020 adequaat en zorgvuldig heeft gereageerd. Toen het hem niet lukte de pijnklachten op 14 mei 2020 en 29 juni 2020 te verhelpen heeft hij klager doorverwezen naar een gespecialiseerde tandarts.

Ter zitting heeft verweerder, wederom met instemming van klager, de correspondentie met deze gespecialiseerde tandarts overgelegd waarmee de stelling van klager dat verweerder geen verwijsbrief zou hebben gestuurd gemotiveerd door verweerder is weerlegd.

Uit de overgelegde stukken, waaronder het patiëntendossier, kan de Geschilleninstantie niet anders concluderen dan dat verweerder zich telkens bovengemiddeld voor klager heeft ingespannen; zowel

wat betreft de uitvoering van de behandelingen als de reactie op de pijnklachten van klager en de wijze van factureren.

Klager heeft zijn stellingen dat verweerder fouten zou hebben gemaakt in de uitvoering van de behandelingen of de wijze van factureren op geen enkele wijze onderbouwd.

De pijnklachten van klager zijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerder. Dit blijkt eveneens uit de overgelegde correspondentie met de gespecialiseerde en inmiddels opvolgend tandarts.

Uit de overgelegde stukken blijkt voorts dat verweerder alle medewerking heeft verleend in de [beroepsorganisatie] klachtenprocedure, waarmee de stelling van klager dat verweerder daarin niet zou hebben meegewerkt eveneens gemotiveerd is weerlegd.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zeer zorgvuldig en geduldig heeft gehandeld jegens klager en meer dan gemiddeld zijn best heeft gedaan om de klachten van klager 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 klachten van klager 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