

## UITSPRAAK SGIM 2021-04

### 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. 11-02-2021 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 23-02-2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-02-201 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 01-03-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-06-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 juni 2021.
5. De hoorzitting heeft op 25 juni 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

### De klacht

De klacht van klaagster is dat verweerder tandheelkundig onzorgvuldig heeft gehandeld en haar klachten niet serieus heeft genomen. Klaagster vordert een bedrag tussen de € 9.000,- en € 16.000,- voor 4 dan wel 8 nieuwe implantaten.

Klaagster geeft schriftelijk aan dat haar klacht ziet op in ieder geval drie specifieke problemen. Het eerste probleem is het niet aansluiten en loszitten van meerdere kronen. Direct bij het plaatsen gaf klaagster al aan dat deze niet zouden aansluiten, maar verweerder bleef dat probleem volgens klaagster afwijzen. Er zijn na het verloop van tijd meerdere kronen uitgevallen, waarna er wortelkanaalbehandeling na wortelkanaalbehandeling plaatsvond. Kronen die tien jaar zouden moeten blijven zitten, vielen al na één jaar uit. Klaagster heeft op dit moment meerdere kiezen en holttes die zijn ontstoken, er zijn meerdere elementen verloren gegaan. Klaagster is van mening dat verweerder veel te snel is begonnen met het plaatsen van kronen, hetgeen in de situatie van klaagster niet verantwoord was door haar ontstoken tandvlees en medische achtergrond. Verweerder had eerst haar mondsituatie moeten verbeteren, maar in plaats daarvan is verweerder direct een uitgebreide behandeling begonnen. Er is te snel te veel gedaan, zo zou ook de verzekeraar van klaagster hebben gezegd.

Klaagster is van mening dat zij slechter de behandeling uit is gekomen dan dat zij erin is gegaan.

Verder heeft klaagster een ontsteking in de linkerkaak gehad sinds januari 2020, die niet door verweerder zou zijn erkend. Verweerder zou haar hebben doorgestuurd naar een afdeling in het ziekenhuis voor 'ondefinieerbare pijnen'. Pas na zes maanden en lang aandringen werd er een foto gemaakt waaruit bleek dat er een enorme ontsteking was en de kies moest worden getrokken. De second opinion arts zou hebben gezegd dat de ontsteking al veel eerder als zodanig herkenbaar was in haar bloed. Verweerder zou ook tot na zijn vakantie hebben gewacht met de behandeling, terwijl snelle behandeling noodzakelijk was.

Daarnaast zou verweerder twee kiezen rechtsachter hebben overbehandeld terwijl deze niet meer te redden waren. Klaagster heeft daarnaast meerdere andere tandartsen gesproken die zouden stellen dat het handelen van verweerder tekortschiet. Ook heeft verweerder klaagster nooit serieus genomen in haar klachten en vaak niet op haar hulproepen gereageerd. Klaagster voelt zich niet gehoord door verweerder.

### **Het verweer**

Verweerder geeft aan te ervaren dat de klachten van klaagster door de tijd heen steeds uitgebreider worden, en dat het voor hem moeilijk is gericht op alle klachten te reageren. Hij betreurt dat klaagster ongemak en pijn ervaart, maar staat achter zijn tandheelkundig handelen.

Ten aanzien van de ontsteking in de kaak het volgende. Verweerder geeft aan dat klaagster bij hem kwam met klachten in de mond of kaak in januari 2020, waarvan het ook na intra oraal onderzoek en een foto onduidelijk was waar deze vandaan kwamen. Er is op verzoek van klaagster antibiotica en een spoelmiddel voorgeschreven. Verdere behandeling zou medio 2020 plaatsvinden. Bij de volgende afspraak in maart 2020 gaf klaagster aan niet behandeld te willen worden, maar alleen te willen overleggen. Ze gaf toen aan overal in de mond pijn te hebben en mogelijk een extractie van de hele mond inclusief klikgebit te willen, maar dat was volgens verweerder niet verstandig. Hij stelde contact met het Centrum Bijzondere Tandheelkunde voor.

Vervolgens belt klaagster haar vervolgspraak af en komt zij in april en mei niet in de praktijk, en reageert zij ook niet op contactverzoeken van verweerder. Pas in juli 2020 nam zij contact op met het bericht dat haar wang dik zou zijn en dat ze pijn zou hebben. Tijdens het consult begin juli bleek inderdaad dat er sprake was van een ontsteking. Verweerder heeft toen de opties besproken voor behandeling, maar klaagster gaf aan geen behandeling te willen, en alleen antibiotica mee naar huis te willen nemen. Dat heeft verweerder haar sterk afgeraden, omdat een behandeling daarmee zou moeten wachten tot na zijn vakantie. Er is op verzoek van klaagster toen een afspraak in augustus ingepland. De dag na de behandeling zou klaagster verweerder hebben beschuldigd van onzorgvuldig handelen, waarbij zij een second opinion tandarts zou citeren die het met haar eens zou zijn. Het second opinion advies zelf wordt niet mee gestuurd. De collega-tandarts die verantwoordelijk zou zijn voor de second opinion vertelde verweerder aan de telefoon nooit een inhoudelijk oordeel over de behandeling te hebben geveld. Daarna werd de klacht meteen aan de [beroepsorganisatie] voorgelegd, aldus verweerder.

Ten aanzien van de kronen en de snelle behandeling stelt verweerder inderdaad dat er kronen zijn losgeraakt, maar dat dit niet aan zijn handelen is te wijten. Verweerder geeft aan dat hij absoluut niet over één nacht ijs is gegaan voor wat betreft de behandeling en herkent niet dat hij te snel zou hebben gehandeld. Voorafgaand aan het behandelen is er een behandelplan opgesteld en heeft hij alles uitgebreid uiteengezet en besproken met klaagster, dit ligt ook vast in het dossier. Er is daarbij ook aandacht geweest voor budget en planning, waarbij klaagster aangaf alles voor een bepaalde

datum te willen laten doen in verband met een bruiloft. Hoewel het wellicht sneller ging dan gebruikelijk, was er geen onverantwoorde situatie volgens verweerder. Er was gezamenlijk besloten tot een compleet plan van aanpak, waarbij hij in één keer aan de slag zou gaan. Hij kon daarbij geen half werk verrichten. Verweerder geeft aan bij een uitgebreide behandeling normaliter niet direct naar kronen over te gaan, maar het plaatsen van de kronen is hier uiteindelijk een keuze geweest van klaagster, die aan zou hebben gegeven persé wél die kronen te willen. Verweerder geeft ook aan dat klaagster meermaals niet op afspraken is verschenen en ook vaak heeft aangegeven bepaalde noodzakelijke behandelingen niet te willen.

Verweerder betreurt de eindsituatie van klaagster, maar stelt dat zij er niet slechter uit is gekomen dan dat zij is begonnen. De huidige stand van haar gebit is volgens hem te wijten aan een combinatie van problemen, zoals onvoldoende eigen mondzorg, voedingspatroon, droge mond (algemene gezondheid) en keer op keer uitstel van geïndiceerde en voorgestelde tandheelkundige behandelingen.

Verweerder herkent de klachten ten aanzien van de communicatie niet; hij geeft aan altijd zijn best te hebben gedaan klaagster te woord te staan en te helpen. Ook in het bemiddelingstraject met de [beroepsorganisatie] heeft hij hier open voor gestaan, maar dat is gestrand nu klaagster niet wilde meewerken aan het inplannen van een onafhankelijk objectief oordeel door een daartoe aangewezen tandarts.

Ook geeft verweerder aan dat klaagster hem uitspraken in de mond legt die hij nooit heeft gedaan, en dat klaagster hem veel ongepaste en beledigende e-mails heeft verzonden.

## **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 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht van klaagster samengevat uiteenvalt in vier

onderdelen, te weten (1) de behandeling met kronen, die te snel en onverantwoord zou zijn verricht, met schade en problemen tot gevolg (2) de overbehandeling van haar kiezen (3) de niet-erkende kaakontsteking en (4) de communicatie en bejegening door verweerder ten aanzien van haar klachten.

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 een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning 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. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt daartoe als volgt.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel, te weten de te snelle plaatsing van de kronen en het behandelplan, stelt de Geschilleninstantie vast dat verweerder de nodige moeite en aandacht heeft gestoken in het opstellen van een behandelplan, het maken van gipsmodellen inclusief wax-up en het bespreken van dit plan met klaagster. Ook lijkt, als onderdeel van de eerste fase van de behandeling, de behandeling van het bovenfront met composiet alsmede de beetverhogende maatregelen met composiet in de zijdelingse delen, tandheelkundig correct uitgevoerd. De Geschilleninstantie is echter wel van oordeel dat de drie kroonpreparaties uit de eerste fase, alsmede de andere kroonpreparaties uit de tweede fase, in een te hoog en daarmee onverantwoord tempo zijn uitgevoerd. Een meer afwachtende en terughoudende opstelling was gelet op de omstandigheid dat het een voor verweerder nieuwe patiënte was alsmede de slechte gebitssituatie bij aanvang, het knarsen en klemmen, de wisselende mondhygiëne, de diepe vullingen en de financiële situatie van klaagster op zijn plaats geweest. Van verweerder had mogen worden verwacht dat hij de behandeling en bekroning stapsgewijs - met meer aandacht voor preventie en mondhygiëne - had uitgevoerd. Dat klaagster de kronen zelf zo snel mogelijk wilde laten plaatsen in verband met een bruiloft, doet aan de verantwoordelijkheid van verweerder niet af. Verweerder heeft als professional de taak de meest verantwoorde behandeling en het meest verantwoorde tijdsplan te kiezen en klaagster te remmen in haar verwachtingen. De snelheid waarmee de bekroning is uitgevoerd past niet bij de gebitssituatie van klaagster en er was evenmin geen zorginhoudelijke grond de behandeling in een dusdanig tempo uit te voeren.

De Geschilleninstantie merkt op dat niet met zekerheid kan worden uitgesloten dat de elementen van klaagster - gelet op haar gebitssituatie bij aanvang van de behandeling - ook zonder de behandeling van verweerder op een gegeven termijn verloren waren gegaan. Nu heeft zij voor deze elementen bij verweerder echter ook nog eens relatief hoge kosten moeten maken.

De Geschilleninstantie acht het klachtonderdeel van klaagster - voor zover dat inhoudt dat er te snel een volledige bekroning heeft plaatsgevonden - dan ook gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel, de 'overbehandeling' van de kiezen, oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Op grond van het dossier is zij van mening dat de herbehandeling van element 16 op 29-09-2017 tandheelkundig zinloos is geweest. Er was daar vooraf te weinig perspectief op resultaat. Het alsnog behandelen van dit element is volgens de Geschilleninstantie niet geïndiceerd. Dit klachtenonderdeel is, voor zover dat ziet op element 16, dus gegrond.

Voor wat betreft het derde klachtonderdeel, de ontsteking aan de kaak, oordeelt de Geschilleninstantie dat uit het patiëntendossier blijkt dat klaagster in maart 2020 geen behandeling wenste maar slechts overleg, en dat in juli 2020 weer besproken is met klaagster welke behandeling

er nodig was, maar dat klaagster er zelf voor koos slechts antibiotica mee naar huis te nemen. Dat haar kaak verder is gaan ontsteken kan verweerder dan ook niet worden tegengeworpen, nu hij voor

een behandeling de medewerking nodig heeft van klaagster. De second opinion waar klaagster naar verwijst, is niet door haar overgelegd, waardoor de Geschilleninstantie deze niet in haar overweging kan meenemen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ten slotte heeft de Geschilleninstantie kennis genomen van de communicatie tussen klaagster en verweerder per e-mail, alsmede wat beschreven staat over de communicatie in het medisch dossier. De Geschilleninstantie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder in zijn communicatie onjuist of onzorgvuldig is geweest. In het patiëntendossier is meermaals te lezen dat de behandeling en de kosten met klaagster worden besproken, of dat er geprobeerd wordt contact met haar te leggen. Ook heeft verweerder dikwijls op de mailberichten met de klachten van klaagster gereageerd. Dat er niet op alle e-mails van klaagster zou zijn gereageerd is geen tekortkoming op zichzelf, mede gelet op de hoeveelheid mails die door klaagster zijn verzonden. De Geschilleninstantie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht door de Geschilleninstantie op één onderdeel gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klaagster heeft een vergoeding gevorderd van € 9.000,- tot € 16.000,- voor implantaten.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerder te snel is overgegaan tot een volledige bekroning. Tegelijkertijd zijn niet alle onderdelen van de behandeling onzorgvuldig uitgevoerd en het is evenmin aan verweerder te wijten dat klaagster implantaten nodig heeft. De Geschilleninstantie zal dan ook niet overgaan tot toewijzing van een vergoeding tussen de € 9.000 en € 16.000 voor implantaten.

Wel is Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder klaagster dient te compenseren voor de kosten die zij heeft moeten maken voor elementen die verloren zijn gegaan. De tekortkoming van verweerder is er immers in gelegen dat hij terughoudender en meer afwachtend te werk had moeten gaan, en daarmee het risico voor klaagster op het tevergeefs maken van kosten had moeten beperken. Klaagster heeft nu kosten gemaakt voor de uitgebreide behandeling van elementen die zij inmiddels niet meer heeft. Dit gaat om elementen 16, 17, 26 en 37. De Geschilleninstantie is tot de conclusie gekomen dat de behandelkosten voor deze elementen afgerond € 3.225,- bedragen. Daar zit de endodontische herbehandeling van element 16 op 29-09-2017 bij inbegrepen. Voorts heeft klaagster € 75,- griffierecht voldaan voor het indienen van haar klacht. De Geschilleninstantie wijst derhalve een schadevergoeding van € 3.300,- toe.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gedeeltelijk gegrond is;
- een schadevergoeding ten bedrage van € 3.300,- (zegge: drieduizend driehonderd euro) wordt toegewezen.



Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 25 juni 2021

Met verzenddatum, 26 augustus 2021