

UITSPRAAK

SGIM 2021-09

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. 15 maart 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 15 maart 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 maart 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 10 mei 202 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 17 juni 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 juli 2021.
5. De hoorzitting heeft op 23 juli 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen met zijn raadvrouw.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder nalatig handelen, onzorgvuldige dossiervoering en klachtenafhandeling. Door de nalatigheid van verweerder heeft zij een voortand (element 11) verloren.

Klaagster vordert een schadevergoeding voor de kosten van de behandelingen bij haar nieuwe tandarts voor element 11 van € 774,91, en voor de nog te maken kosten t.a.v. het implantaat voor element 11 van € 2.242,83.

Klaagster kwam in september 2018 in de praktijk van verweerder waarna er een intake heeft plaatsgevonden. Daarna is zij een aantal keren geweest voor controle en gebitsreiniging. Verweerder heeft toen geen röntgenfoto van het gebit van klaagster gemaakt en ook geen gegevens opgevraagd bij haar vorige tandarts. De tekortkomingen van verweerder kwamen volgens klaagster aan het licht na een behandeling op 6 mei 2020. Op 6 mei 2020 had klaagster last van een loszittende voortand (element 11) waarbij verweerder uit het niets heeft gemeld dat er sprake was van parodontitis, iets wat klaagster nog niet eerder had gehoord, noch van verweerder en de mondhygiëniste noch van de vorige tandarts.

Er ontstond vervolgens een discussie over de nota van de gebitsreiniging op 6 mei 2020; klaagster had uitdrukkelijk aangegeven slechts 10 minuten reiniging te willen in verband met de kosten. Hetgeen volgens haar ook afgesproken met de baliemedewerkerster. Vervolgens vond er toch een reiniging van 30 minuten plaats waarvoor klaagster ook een factuur kreeg. Daar ontstond een discussie over waarin verweerder volgens klaagster weinig constructief reageerde en zelfs suggereerde dat zij naar een andere tandarts moest overstappen. Naar aanleiding hiervan heeft klaagster een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie]. Tegelijkertijd met het lopen van die klacht heeft klaagster een andere tandarts gezocht. De klachten aan haar voortand bleven. Op 23 juli 2020 werd klaagster door de nieuwe tandarts verwezen naar de spoed tandarts, die een foto maakte en constateerde dat het element in het voorgebit er zodanig aan toe was dat deze getrokken moest worden. De tand ging steeds losser zitten en op 7 augustus 2020 werd de tand getrokken.

Klaagster heeft toen het dossier van verweerder ingezien en geconstateerd dat er relevante gegevens ontbraken. Er zaten geen foto's in het dossier, niet van verweerder noch van de vorige tandarts. Klaagster is dan ook van mening dat verweerder nooit de juiste diagnose heeft kunnen stellen en behandeling t.a.v. element 11 had kunnen bieden. Uit het medisch dossier valt ook niets op te maken ten aanzien van de prognose van element 11, terwijl dit wel had gemoeten.

Het verweer

Omdat klaagster aangaf dat er recent foto's waren gemaakt bij de vorige tandarts zijn er bij de start van de behandeling geen foto's gemaakt. De door de vorige tandarts gemaakte foto's konden in verband met privacyregels niet zomaar worden opgevraagd. Verweerder betreurt wel dat deze foto's nooit in het dossier terecht zijn gekomen. Dat is er door het starten van de praktijk, dat eveneens in 2018 plaatsvond, wellicht doorheen geglipt.

Met betrekking tot element 11: klaagster heeft daar nooit specifieke klachten aan gehad. Na de intake kwam zij slechts eenmaal met een pijnklacht aan element 11, waarna verweerder mondhygiëne instructie heeft geboden en een spoelmiddel heeft geadviseerd. Er was toen voor het maken van een foto geen reden. Ook was er een behandeling bij de mondhygiëniste geweest die hij nog wilde afwachten. De parodontitis is volgens verweerder wel meermaals met klaagster besproken, zoals ook uit het dossier blijkt.

Dat element 11 verloren is gegaan, is volgens verweerder niet aan hem te wijten, nu uit de foto blijkt dat het gaat om een kroon uit 1989, terwijl de gemiddelde levensduur van een kroon 10-15 jaar is. De kroon had voor de start van zijn behandeling in 2018 al een zeer ongunstige prognose. Wellicht was zijn behandeling anders geweest als hij de foto tijdig had gezien, maar zijn handelen had nooit tot een andere uitkomst geleid en het element was sowieso verloren gegaan.

De klacht omtrent de nota betreffende gebitsreiniging is uiteindelijk opgelost door slechts 10 minuten bij klaagster in rekening te brengen. Verweerder heeft aangeboden te helpen met het vinden van een nieuwe tandarts. Uiteindelijk heeft klaagster zelf een nieuwe tandarts gevonden en weigerde klaagster nog verder in gesprek te gaan met verweerder over de klachtenafhandeling. Verweerder acht zich niet aansprakelijk voor enige schade aan element 11 of welke schade dan ook.

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. 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 kern van het eerste klachtonderdeel is dat verweerder door het onvolledige dossier en het ontbreken van foto's niet de juiste diagnostiek en behandeling heeft aangeboden. De schade die daarvoor gevorderd wordt ziet met name op element 11, dat volgens klaagster door het nalaten van verweerder verloren is gegaan.

De Geschilleninstantie dient te beoordelen of verweerder in zijn behandeling tekort is geschoten dan wel een fout heeft gemaakt. Daarbij wordt beoordeeld of verweerder als tandarts heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts mag worden verwacht. De vraag is niet of er iets beter of anders had gekund; maar of er op basis van de standaard iets anders had gemoeten.

Voor wat betreft de klacht over het ontbreken van de foto's en het dossier concludeert de Geschilleninstantie dat verweerder tekort is geschoten en dat de klacht van klaagster hierover gegrond is. Dat verweerder niet direct bij de intake een foto heeft gemaakt is niet zonder meer een tekortkoming, nu klaagster aangaf dat er nog recente foto's waren van de vorige tandarts. Echter, klaagster meldde zich twee maanden later in de praktijk met klachten. Op dat moment waren de foto's en het dossier van de vorige praktijk kennelijk nog (steeds) niet in het bezit van verweerder. Verweerder had op dat moment óf zelf foto's moeten maken, óf er voor moeten zorgen dat hij zicht kreeg op de foto's van de vorige tandarts. Dat verweerder de foto's niet rechtstreeks mag opvragen in verband met privacyregelgeving is juist, maar doet aan het voorgaande niet af. Verweerder had klaagster immers toestemming voor het opvragen van de foto's kunnen vragen, dan wel klaagster kunnen verzoeken de foto's op te sturen dan wel zelf foto's kunnen maken. Nu verweerder geen van deze opties heeft benut, heeft hij zich niet voldoende ingespannen.

Ten aanzien van de klacht over de communicatie rondom de nota van 6 mei 2020 en de overdracht naar een andere tandarts stelt de Geschilleninstantie vast dat niet precies is vast te stellen wat er was afgesproken ten aanzien van de gebitsreiniging, maar dat verweerder de nota inmiddels heeft aangepast en klaagster financieel tegemoet is gekomen. De communicatie en afhandeling daaromtrent acht de Geschilleninstantie niet onzorgvuldig; klaagster is daarvoor gecompenseerd. De suggestie dat verweerder wellicht een andere tandarts kon zoeken omdat de gemoederen zodanig hoog waren opgelopen dat er een vertrouwensbreuk leek te zijn, is op zichzelf geen tekortkoming omdat de behandelrelatie daarmee niet definitief werd beëindigd. Klaagster heeft uiteindelijk zelf een nieuwe tandarts gezocht en gevonden. Verweerder heeft daarnaast opengestaan voor bemiddeling met behulp van de [beroepsorganisatie], maar dit is door klaagster afgebroken. Daarnaast heeft hij op de klachten van klaagster gereageerd en eveneens het medisch dossier verstrekt. Dat verweerder nalatig is geweest voor wat betreft de klachtenafhandeling kan de Geschilleninstantie dan ook niet vaststellen. Dit klachtenonderdeel is dan ook ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht door de Geschilleninstantie (deels) gegrond is verklaard, komt de vraag aan de orde of de door klaagster gevorderde schadevergoeding toewijsbaar is. Klaagster heeft een vergoeding gevorderd van € 3.017,74 voor - kort weergegeven - de gemaakte kosten van het verwijderen van element 11 alsmede de nog te maken kosten voor een implantaat voor element 11.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat voor het toewijzen van deze kosten als schadevergoeding geen grond bestaat. Op grond van de röntgenfoto's die beschikbaar zijn van element 11, blijkt dat element 11 al ruim voor de start van de behandeling door verweerder in 2018 niet meer te redden was, althans dat een extractie toen al niet meer te voorkomen was. Het gaat om een kroon uit 1989 die bij aanvang van de behandeling bij verweerder al ruim 30 jaar dienst deed en zijn levensduur al geruime tijd had overleefd. Op grond van de foto's is op te maken dat in de onderkaak de nodige prothetische voorzieningen ontbraken. Een breuk was derhalve niet meer te voorkomen. Het element is verloren gegaan aan interne resorptie. Dat de kroon is gebroken is dus niet aan het handelen of nalaten van verweerder te wijten.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie op dat tussen partijen in geschil is of er in november 2018 wel of niet over element 11 is gesproken. Voor de beoordeling van de schade maakt dit echter geen verschil; de kosten voor de extractie en het implantaat had klaagster op termijn hoe dan ook moeten maken en staan los van het verweerder te maken verwijt.

De Geschilleninstantie zal de schadevergoeding die klaagster vordert derhalve afwijzen. Wel zal de Geschilleninstantie verweerder veroordelen in het vergoeden van het griffiegeld van € 75,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht deels gegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- de schade die klaagster vordert geen verband houdt met het handelen van de tandarts;
- er derhalve geen schadevergoeding wordt toegewezen, behoudens vergoeding van het griffiegeld door verweerder aan klaagster ter hoogte van € 75,-.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 juli 2021

Met verzenddatum, 7 oktober 2021