

UITSPRAAK

SGIM 2021-12

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. 20 april 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 21 april 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21 april 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20 mei 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 15 juli 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 augustus 2021.
5. De hoorzitting heeft op 20 augustus 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen gezamenlijk met haar jurist. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht van verweester houdt primair in dat de behandeling door verweerder onzorgvuldig is uitgevoerd waardoor element 46 verloren is gegaan, en subsidiair dat zij in haar zelfbeschikkingsrecht is geschaad door onvoldoende informatie over de risico's van het plaatsen van een ring om element 46. Bovendien is niet voldaan aan artikel 14, derde lid van de Wkkgz door de klachtregeling onvoldoende kenbaar te maken.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 2.000,- voor de inbreuk op haar zelfbeschikkingsrecht en vergoeding van de griffiekosten van € 75,-.

Op 10 september 2019 is er door de assistent van verweerder een slotjesbeugel bij klaagster verwijderd. Toen de assistent de ring om de composieten kroon van element 46 probeerde te verwijderen, brak deze kroon dan wel een deel van de vulling af. Inmiddels heeft klaagster een noodvoorziening. Klaagster stelt dat element 46 een zwak element was, waarbij het risico op afbreken überhaupt al groot was. Dat er desondanks een ring om element 46 is geplaatst is, aldus klaagster, onzorgvuldig, omdat er kans was dat dit element af zou breken bij het verwijderen van de beugel. Klaagster was er daarnaast niet van op de hoogte dat precies om dat element de betreffende ring werd geplaatst en is door verweerder ook niet geïnformeerd over de risico's die dit met zich mee bracht.

Als zij goed was geïnformeerd over de plek waar de ring werd geplaatst en de risico's die gepaard gingen met het verwijderen van de beugel, had zij nooit ingestemd met het plaatsen van de ring op die kwetsbare plek en had zij om een andere oplossing gevraagd.

Verweerder had door de foto's van de tandarts te bekijken, waarop duidelijk zichtbaar is wat er met element 46 aan de hand is, kunnen weten wat de staat van dit element was. Ook was er geen informed consent voor die verrichting, gelet op het gebrek aan informatie. Klagster geeft aan dat er voorafgaand aan de behandeling wel een intake en een voorlichting heeft plaatsgevonden, maar die was voor de behandeling in het algemeen. Aangaande de behandeling rondom element 46 is er geen weloverwogen instemming geweest.

Daarnaast heeft verweerder zijn klachtenregeling niet op geschikte wijze onder de aandacht gebracht. Op de website van verweerder staat niets over zijn aansluiting bij de [beroepsorganisatie]. Klagster wist daarom niet waar ze met haar klacht terecht kon.

Door het niet-informeren heeft verweerder klagsters zelfbeschikkingsrecht geschaad en is derhalve gehouden haar schade te vergoeden. In dat verband vordert zij, na aanvulling ter zitting, € 2.000,-.

Het verweer

Verweerder stelt voorafgaand aan een behandeling altijd uitgebreid met cliënten de implicaties en risico's van een beugelbehandeling te bespreken. Het specifieke risico op het afbreken van element 46 is niet besproken; verweerder geeft aan dat element 46 in orthodontische zin ook niet 'zwak' te noemen was waardoor hier niet uitgebreid bij is stilgestaan. Hij kent geen foto's van de tandarts waaruit zou blijken dat hij anders had moeten handelen. Verweerder geeft aan dat het plaatsen van een band rondom element 46 standaard is en dat kronen en bruggen ook geen contra-indicatie zijn voor een beugel. Deze blijven bij het verwijderen van bandjes meestal dan ook zitten. In theorie kan het gebeuren dat er iets afbreekt. Niet bij elk mogelijk risico wordt echter stil gestaan. Verweerder benadrukt dat het vervelend is dat er iets is losgeraakt, maar dat er niets fundamenteels is beschadigd en dat de kroon of het element zélf niet gebroken is; wat er is losgeraakt kon met een eenvoudige handeling door haar eigen tandarts worden hersteld hetgeen daarna ook vrij snel gedaan is.

Ten aanzien van het informed consent geeft verweerder aan dat er voorafgaand uitgebreid met klagster is gesproken over de behandeling in het algemeen. Of er uitgebreid is besproken om welke kiezen de bandjes zouden worden geplaatst kan hij niet met zekerheid zeggen; wel dat klagster voorafgaand aan het plaatsen van de bandjes al een week elastiekjes om dat element moest dragen. Er is toen door klagster niets opgemerkt over deze kies. Dat er geen informed consent zou zijn of dat zij in haar zelfbeschikking zou zijn geraakt volgt verweerder dan ook niet.

Ten aanzien van de klachtenregeling merkt verweerder op dat zijn gehele praktijk vol hangt met bordjes over tarieven, de klachtenmogelijkheid en dat cliënten zich met een klacht gewoon bij de balie kunnen melden. Dat dit niet op de website staat doet hier niets aan af.

Verweerder kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klagster de procedure misbruikt om vergoeding te krijgen voor een nieuwe kroon, die klagster sowieso had moeten laten aanbrengen.

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 klacht bestaat uit drie elementen: (i) het onzorgvuldig handelen door het plaatsen van de ring om element 46 ondanks de staat van die kies; (ii) het ontbreken van geïnformeerde toestemming door het niet wijzen op de risico's; (iii) het niet-voldoen aan de Wkkgz aangaande het kenbaar maken van de klachtenregeling.

Ad (i)

Het standpunt dat element 46 per definitie te zwak was voor het plaatsen van een ring en dat verweerder dit had moeten weten door het bekijken van het (tandartsen)dossier van klaagster, deelt de Geschilleninstantie niet. De Geschilleninstantie volgt het standpunt van verweerder dat het element niet in orthodontische zin zwak was en dat kronen en bruggen over het algemeen geen contra-indicatie zijn voor het plaatsen van een beugel of – meer specifiek- een bandje. Verweerder had op basis van de foto van de tandarts (OPG) die beschikbaar was daarnaast überhaupt niet kunnen zien dat er iets met element 46 aan de hand was, omdat er op het moment van het plaatsen van het bandje (2018) al composiet in het element zat, waardoor gecamoufleerd werd dat er iets met dat element aan de hand was of was geweest. Het plaatsen van het bandje rondom het betreffende element is als zodanig dus geen tekortkoming van verweerder. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Ad (ii)

Niet gebleken is dat verweerder tekort is geschoten in informatievoorziening. Dat het 'informed-consent formulier' dat vooraf is opgestuurd niet is geretourneerd doet hier niet aan af; partijen hebben ter zittingen aangegeven dat er voorafgaand aan de behandeling een intake heeft plaatsgehad en er informatievoorziening is geweest, alsmede dat het formulier niet zag op de specifieke verrichting aan element 46. Het formulier is voor onderhavige klacht derhalve niet relevant.

De klacht van klaagster dat verweerder haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de specifieke risico's van het plaatsen van het bandje en het risico op losraken of anderszins beschadigen slaagt naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet. De verplichting tot informatievoorziening is afhankelijk van de individuele situatie van een patiënt en behelst de risico's die op dat moment relevant of te verwachten zijn.

Het plaatsen van de band rondom de kies was binnen de gehele beugelbehandeling een standaard handeling. Verweerder wist niet en had - ook op basis van de foto's - niet kunnen inschatten dat de noodvoorziening zou beschadigen bij het verwijderen van de beugel. Dat was ondanks de staat van het element niet te verwachten.

Van verweerder kon dan ook niet worden verlangd dat hij dit specifieke risico uitgebreid met cliënt zou bespreken .

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ad (iii)

Verweerder heeft middels foto's van de bordjes in zijn praktijk voldoende aangetoond dat hij cliënten wijst op de manier waarop een klacht kan worden geuit. De Wkkgz vereist niet expliciet dat de zorgaanbieder hier informatie over op zijn website heeft.

Niet kan worden vastgesteld dat verweerder tekort is geschoten in zijn plicht de klachtenregeling kenbaar te maken. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet.

Schadevergoeding

Nu alle klachtonderdelen ongegrond zijn verklaard, komt de Geschilleninstantie aan de beoordeling van de schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- wijst het verzoek tot het vergoeden van schade af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 augustus 2021

Met verzenddatum, 19 oktober 2021