

UITSPRAAK

SGIM 2021-13

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 mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 3 mei 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 op 3 mei 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 mei 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 31 mei 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 september 2021.
5. De hoorzitting heeft op 17 september 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn moeder, mevrouw E.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster ondeugdelijke gebitsprothesen heeft vervaardigd en geplaatst.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klager heeft zich in februari 2019 bij verweerster gemeld vanwege problemen in de bovenkaak en het bovengebitt. Een eerdere tandarts had het bovengebitt van klager in een orthodontische behandeling "kapot getrokken". Na jaren van ellende en ontstekingen moest klager zijn boventanden laten trekken. De volgende stap was een prothese waarvoor klager bij verweerster terecht kon. Klager had verweerster te kennen gegeven dat er zoveel aan zijn bovengebitt en kaak gesleuteld was dat de originele stand van zijn kaak en tanden niet meer bestond en zij de prothese goed moest bemeten.

Verweerster heeft echter niet geluisterd naar klager en de verkeerde stand van het bovengebitt klakkeloos overgenomen waardoor de bovenprothese te smal werd. Dit leidde tot erg veel pijn en problemen aan het ondergebitt van klager. De pijn werd onhoudbaar om welke reden klager verweerster heeft gevraagd ook zijn ondertanden te trekken. Verweerster weigerde dat te doen en heeft klager doorverwezen naar een andere tandarts. Uiteindelijk heeft verweerster wel haar medewerking verleend aan het vervaardigen van een prothese voor het ondergebitt maar deze prothese was totaal niet goed. Verweerster heeft een soort babytandjes in de onderprothese gemaakt. De onderprothese is zo smal dat klager die niet kan dragen. Daarbij is de bovenprothese ook nog steeds niet goed. Klager is totaal kapot; hij heeft pijn, kan niet eten, heeft slapeloze nachten, kan niet meer communiceren en niet meer functioneren. Klager werkte als duikinstructeur maar kan dat werk niet meer uitoefenen omdat hij met de gebitsprothesen het mondstuk van de duikapparatuur niet vast kan houden.

Klager verlangt een bedrag van € 20.000,- aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag dient ter vergoeding van de geestelijke schade die klager heeft geleden; zijn relatie is stukgelopen, hij kan zijn werk als duikinstructeur niet meer uitoefenen en kan niet meer gewoon eten. Daarbij durft klager de deur niet meer uit schaamte om zonder tanden over straat te gaan.

Het verweer

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klager was sinds 2013 patiënt in de praktijk van verweerster en werd behandeld door één van haar collega's. Klager werd vijf jaar niet in de praktijk gezien en meldde zich in februari 2019, na positieve berichten van zijn broer die ook patiënt is bij verweerster, bij verweerster.

Klager had problemen met zijn tanden na een orthodontische behandeling die niet naar tevredenheid was verlopen en waarbij de tanden van klager "stuk waren getrokken". Klager had overal pijn en wilde, net als zijn broer, een prothese voor de bovenkaak.

Vanwege de dubieuze paradontaal aangedane elementen heeft verweerster besloten om voor klager een volledige immmediaat prothese in de bovenkaak te vervaardigen. Het verwijderen van de elementen is bij de afdeling mondheelkunde in het ziekenhuis gebeurd. Verweerster heeft klager uitgebreid gewezen op de voor- en nadelen van een prothese .

De volledige prothese in de bovenkaak gaf weinig problemen qua wondgenezing. Klager had moeite met de "te smalle boog" die de prothese zou hebben en de stand van de 12. Verweerster heeft deze noodprothese meerdere malen ingeslepen en via de tandprotheticus een paar keer laten veranderen, totdat het enigszins naar wens was.

In juli 2019 werd verweerster bezocht door de moeder van klager die vertelde dat klager gek werd van de spalk in zijn onderkaak en de druk op zijn tanden en een verwijzing wenste voor de kaakchirurg om alle tanden in de onderkaak te laten verwijderen. Verweerster heeft klager en zijn moeder ervan trachten te overtuigen dat klager zijn ondertanden moest proberen te behouden en dat het trekken van zijn tanden zijn problemen niet zou verhelpen. Na aandringen van klager heeft verweerster klager een verwijzing voor de kaakchirurg gegeven met een uitgebreide toelichtingsbrief en de vraag aan de kaakchirurg of aan de extractie moest worden meegewerkt.

Tot verbazing van verweerster heeft de kaakchirurg in overleg met klager toch besloten om alle elementen in de onderkaak te verwijderen en dit ook direct uit te voeren waarna verweerster een noodprothese voor de onderkaak van klager heeft vervaardigd en geplaatst.

Klager was niet tevreden over de prothese en vond de tanden te klein.

Verweerster heeft klager trachten uit te leggen dat het een zogenoemde noodprothese betrof die zich nog moest voegen naar de kaak en aangepast moest worden aan de prothese in de bovenkaak waarmee enige tijd gemoeid was. Klager heeft de definitieve prothese voor de bovenkaak laten maken maar daarna heeft verweerster klager niet meer gezien. Verweerster heeft die definitieve prothese dan ook niet kunnen beoordelen of zo nodig bij kunnen stellen. Voordat de definitieve prothese voor de onderkaak werd gemaakt heeft klager zijn klacht tegen verweerster ingediend; de eerste in haar 22-jarige carrière als tandarts.

Verweerster betreurt het dat klager kennelijk niet tevreden is over de door haar uitgevoerde werkzaamheden; zij heeft zich telkens ingespannen om klager zo goed mogelijk te helpen. Klager verwerpt aangeboden oplossingen zoals een bezoek aan een Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde (CBT), waar klager in een multidisciplinair team goed geholpen zou kunnen worden.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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 verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat klager verweerster in februari 2019 heeft bezocht. Klager ondervond klachten na een orthodontische behandeling door een eerdere tandarts.

Op dat moment werd verweerster geconfronteerd met het gebit van klager waarin meerdere elementen ontbraken in de bovenkaak van klager.

Verweerster heeft met klager moeten constateren dat de resterende elementen in de bovenkaak van een dermate slechte kwaliteit waren dat een zogeheten plaatje geen optie meer was. Op verzoek en in overleg met klager werd gekozen voor een volledige prothese in de bovenkaak.

De Geschilleninstantie constateert dat klager problemen ondervond met de door verweerster (met de tandprotheticus) vervaardigde noodprothese voor de bovenkaak. Klager verwijt verweerster dat zij niet adequaat heeft gereageerd op zijn wensen en verzoeken betreffende die prothese waardoor deze niet goed passend zou zijn en pijnklachten veroorzaakte in de onderkaak.

Klager heeft verweerster vervolgens verzocht haar medewerking te verlenen aan de extractie van alle elementen in zijn onderkaak om ook daar een prothese te laten plaatsen.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerster klager dit ten stelligste heeft afgeraden en klager heeft erkend dat verweerster haar medewerking aan een verwijzing voor de extractie naar de kaakchirurg aanvankelijk heeft geweigerd. Onweersproken is dat verweerster klager heeft geadviseerd zich te wenden tot een CBT om zijn problemen en pijnklachten te laten verhelpen. Ter zitting heeft klager te kennen gegeven vanwege slechte ervaringen in het verleden geen bezoek aan het CBT te hebben willen overwegen.

Om klager ter wille te zijn en bij wijze van een second opinion, zo begrijpt de Geschilleninstantie, heeft verweerster klager uiteindelijk een verwijfsbrief voor de kaakchirurg meegegeven met een toelichtingsbrief om zorgvuldig te beoordelen of een prothese in de onderkaak geïndiceerd was. Tot verbazing van verweerster is de kaakchirurg op 13 september 2019 tot extractie overgegaan.

Verweerster heeft vervolgens een noodprothese voor de onderkaak van klager moeten vervaardigen.

Klager verwijt verweerster dat de onderprothese, evenals de bovenprothese, ondeugdelijk is: de ondertanden zijn te klein en net als in de bovenkaak is de boog te smal.

De Geschilleninstantie constateert dat zowel voor de bovenkaak als voor de onderkaak nog sprake was van een noodprothese; een eerste prothese die na extractie van de tanden wordt gemaakt en gedragen en die pas na een periode van circa zes tot twaalf maanden, waarin de kaak en de mond volledig zijn hersteld, wordt vervangen door de definitieve prothese.

Klager heeft deze tijd niet afgewacht. Klager heeft bij de tandprotheticus een definitieve prothese voor de bovenkaak laten maken, zo begrijpt de commissie, maar die prothese heeft hij niet aan verweerster getoond zodat zij eventuele klachten niet heeft kunnen verhelpen. Voor de onderkaak heeft klager nog slechts de noodprothese en heeft verweerster niet de kans gekregen om een uiteindelijk goede en passende prothese te plaatsen.

De Geschilleninstantie overweegt dat verweerster klager er aantoonbaar en onweersproken van heeft getracht te weerhouden de tanden in zijn onderkaak te laten trekken. Klager heeft zijn wens echter doorgezet waarna verweerster klager in het vervolgtraject zo goed mogelijk heeft geholpen. De Geschilleninstantie kan zich zeker wel voorstellen dat klager moedeloos wordt van de problemen die hij, al jaren, aan zijn tanden, mond en kaak ervaart. De Geschilleninstantie is echter van oordeel dat dit op geen enkele wijze aan verweerster verweten kan worden.

Uit de overgelegde stukken, waaronder het patiëntendossier, en hetgeen op de zitting is besproken, kan de Geschilleninstantie niet anders concluderen dan dat verweerster zich telkens bovengemiddeld voor klager heeft ingespannen. Zij heeft een uitgebreid onderzoek verricht naar de pijnklachten van klager en heeft klager aangeraden zich te wenden tot een gnatholoog (een tandarts die gespecialiseerd is in pijnklachten in en rond de kaak) of tot een CBT.

Zij heeft klager uitvoerig voorgelicht over de implicaties van een prothese en alle stappen met hem besproken. De behandelingen heeft verweerster zorgvuldig uitgevoerd en de protheses heeft zij in nauw overleg met de tandprotheticus vervaardigd. Op haar verzoek heeft klager vele bezoeken mogen brengen (ook in coronatijd) aan de tandprotheticus om tot een goed eindresultaat van de (nood)prothese te kunnen komen. Klager heeft er zelf voor gekozen om geen definitieve prothese door verweerster te laten vervaardigen.

De (pijn)klachten van klager zijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie dan ook niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerster.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zeer zorgvuldig en geduldig heeft gehandeld jegens klager en meer dan gemiddeld haar best heeft gedaan om de klachten van klager te verhelpen en op te lossen. Verweerster 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, 17 september 2021

Met verzenddatum, 26 oktober 2021