

## UITSPRAAK

SGIM 2021-15

### 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, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweester' (gemachtigde: de heer E). Verweester is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail van 14 mei 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 eveneens op 14 mei 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 mei 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16 juli 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. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld door haar moeder mevrouw F. Verweester werd vertegenwoordigd door mevrouw G, bestuurder en eigenaar en bijgestaan door haar gemachtigde, de heer mr. E (advocaat). Mevrouw G werd ter zitting vergezeld door haar echtgenoot, de heer H.

### Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweester bij klaagster porseleinen facings heeft laten plaatsen door een medewerker die geen tandarts is. Aan deze behandeling heeft klaagster ernstige klachten heeft overgehouden.

### De klacht

De klacht ziet, zakelijk en in de kern weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich op 31 januari 2019 in de praktijk van verweester gemeld met het verzoek tot het plaatsen van acht facings. De praktijk van verweester is een tandheekkunde praktijk. Klaagster werd geholpen door mevrouw X, die zich aan haar voorstelde als facingspecialist. Klaagster ging ervan uit dat mevrouw X, ook tandheekkundige was. In een behandeltraject dat van start ging op 5 april 2019 zijn door mevrouw X, bij klaagster acht facings geplaatst. Klaagster heeft nadien zeer veel klachten ondervonden, onder meer aan haar tandvlees en zij heeft zich moeten wenden tot een praktijk voor

parodontologie. Daar werd haar pas duidelijk dat mevrouw X. geen tandarts is maar een tandartsassistente en de behandelingen ondeugdelijk en ondeskundig zijn uitgevoerd. De tanden van klaagster zijn te ver afgeslepen, de facings zijn te diep geplaatst en er is een ontsteking ontstaan aan een wortelpunt.

Verweerster heeft gesteld dat de werkzaamheden door mevrouw X. werden uitgevoerd onder het toezien van tandarts N., destijds verbonden aan de praktijk van verweerster en de ex echtgenoot van mevrouw X. Klaagster ontkent dit ten stelligste; tandarts N. is nimmer bij de behandelingen van klaagster aanwezig geweest. Dit blijkt ook uit de patiëntenkaart van klaagster. Klaagster heeft een melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (verder: IGJ). De IGJ heeft op 2 juli 2021 geoordeeld dat verweerster niet heeft voldaan aan de geldende wet- en regelgeving en heeft verweerster een aanwijzing gegeven.

Door het handelen van (de medewerker van) verweerster heeft klaagster schade aan haar tanden en tandvlees geleden. Zij is inmiddels begonnen aan een langdurig en pijnlijk hersteltraject bij een gespecialiseerde praktijk voor parodontologie en een endodontoloog.

Verweerster heeft klaagster verzocht een vaststellingsovereenkomst te ondertekenen waarin betaling van een bedrag van € 4.170,49 door verweerster aan klaagster is opgenomen maar klaagster heeft dit niet geaccepteerd.

Klaagster verlangt een bedrag van € 25.000,- aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de betaalde rekeningen aan verweerster en de kosten van herstelbehandelingen die klaagster nog jarenlang zal moeten ondergaan.

## **Het verweer**

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klaagster heeft zich in januari 2019 in de praktijk van verweerster gemeld voor het laten plaatsen van facings. Mevrouw X., tandheelkundig medewerker van verweerster en gespecialiseerd in facings, heeft zich nooit als tandarts voorgedaan. Mevrouw X. heeft in opdracht en onder toezicht van tandarts N. gewerkt. Hij was altijd in de praktijk of in de daarboven gelegen woning aanwezig. In april 2019 zijn een zorgplan en een offerte opgesteld. In de maanden daarna is klaagster uitvoerig geïnformeerd over de behandeling, de risico's en mogelijke tandvleescorrectie. Ook zijn alternatieven voor porseleinen facings besproken. Klaagster heeft de offerte en het zorgplan geaccepteerd en getekend. Op 9 oktober 2019 zijn de facings geplaatst. De aan klaagster gezonden factuur was overeenkomstig de begroting en klaagster was tevreden over het resultaat.

Klaagster ondervond daarna tandvleesklachten die voorafgaand aan het behandeltraject waren besproken. Het tandvlees van klaagster bleek terug te groeien. Daarbij hanteerde klaagster een matige mondhygiëne. Uit coulance heeft verweerster klaagster naar een praktijk voor parodontologie gezonden voor de tandvleesbehandelingen. Klaagster heeft toen kennelijk ook een andere tandarts bezocht.

Vervolgens werden allerlei volstrekt onterechte conclusies getrokken als zou de praktijk van verweerster onbekwaam zijn en er ondeugdelijke behandelingen zijn uitgevoerd.

Dat mevrouw X. niet BIG geregistreerd is betekent niet dat in de praktijk van verweerster geen behandelingen door haar mogen worden uitgevoerd onder toezien van de tandarts. Mevrouw X. is zeer bekwaam.

Ten onrechte wordt verweerster verweten geen röntgenfoto's te hebben gemaakt. Het is niet conform de professionele standaard om voorafgaand aan een facing- behandeling solo's te nemen.

Klaagster had nog enkele melkelementen in haar gebit maar dat is geen contra-indicatie voor het plaatsen van facings.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat klaagster uitgebreid op de risico's van de behandeling is gewezen en alternatieven met haar zijn besproken. Dat klaagster tandvleesproblemen heeft ondervonden betreft verweerster; dit is echter een vaker voorkomende complicatie. Verweerster heeft getracht klaagster zo goed mogelijk te helpen en heeft haar doorverwezen voor parodontische hulp. Verweerster heeft zich telkens coöperatief jegens klaagster opgesteld en heeft geprobeerd een schikking te bereiken met klaagster maar dit is door klaagster afgewezen. Verweerster heeft de indruk dat klaagster een hetze tegen haar heeft willen ontketenen; op sociale media wordt zij zwart gemaakt.

Verweerster heeft in de procedure bij de IGJ op 16 juli 2021 bezwaar gemaakt tegen de conclusies die de IGJ op 2 juli 2021 heeft getrokken. Die conclusies zijn volgens verweerster gebaseerd op eenzijdige informatie en niet gestoeld op feiten. De reactie van de IGJ is nog niet bekend en de procedure nog niet afgerond. Verweerster maakt dan ook bezwaar tegen het voegen van het IGJ dossier in het dossier van het onderhavige geschil.

## **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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen 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 heeft gehandeld zoals van een tandartspraktijk onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Vooraf merkt de Geschilleninstantie op dat de stukken uit de IGJ procedure buiten beschouwing zullen blijven nu die procedure nog niet is afgerond.

De Geschilleninstantie constateert dat klaagster zich in januari 2019 in de praktijk van verweerster heeft gemeld voor het laten plaatsen van porseleinen facings. Klaagster ging ervan uit dat mevrouw X., die de facings plaatste, tandarts was en bekwaam om de handelingen voorafgaand aan en betrekking hebbend op het plaatsen van de facings te verrichten. Verweerster heeft te kennen gegeven dat mevrouw X. geen tandarts is en zij zich ook nimmer zo heeft gepresenteerd. Wel zou zij zeer bekwaam zijn in het plaatsen van facings en alle behandelingen in opdracht van en onder toezicht van tandarts N. hebben uitgevoerd. Tandarts N. heeft in een schriftelijke verklaring van 29 augustus 2021 te kennen gegeven dat hij de behandeling van klaagster heeft gemonitord en begeleid.

Hoewel wel gesteld is de Geschilleninstantie echter niets gebleken van deze monitoring en begeleiding. Uit de overgelegde patiëntenkaart blijkt dat mevrouw X. alle werkzaamheden zelfstandig en zonder toezicht heeft verricht (medewerker code 8). De betrokkenheid van tandarts N. is, blijkens de patiëntenkaart, bij het gehele behandeltraject van klaagster beperkt gebleven tot het uitschrijven van een recept voor amoxicilline op 1 oktober 2019. Dat tandarts N. altijd in de praktijk of in de daarboven gelegen woning aanwezig zou zijn geweest zoals verweerster heeft gesteld is niet relevant: tandarts N. was niet aantoonbaar betrokken bij de behandelingen van klaagster.

De Geschilleninstantie overweegt dat het plaatsen van facings een zeer delicaat en complex proces is waaraan een gedegen tandheelkundig onderzoek vooraf dient te gaan. Dit geldt te meer nu uit de patiëntenkaart van klaagster blijkt dat zij kwetsbaar tandvlees heeft en er een dpsi score van 2 (wat inhoudt dat er naast gingivitis ook tandsteen en/of overhangende restauraties aanwezig zijn) werd genoteerd. Van de mond van klaagster hadden röntgenfoto's moeten worden gemaakt en de pockets en biological width hadden zorgvuldig moeten worden gemeten. Nu uit de patiëntenkaart is gebleken dat er geen onderzoek door of onder toezicht van een tandarts is verricht en ook niet is gebleken dat het behandelplan van klaagster in overleg met een tandarts is opgesteld is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster niet heeft voldaan aan de op haar rustende zorgplicht jegens klaagster. Verweerster heeft bij het uitvoeren van haar werkzaamheden niet gehandeld zoals van een tandartspraktijk onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De Geschilleninstantie verklaart de klacht dan ook gegrond.

Door de behandeling die klaagster in de praktijk van verweerster heeft ondergaan heeft zij onomkeerbare schade geleden aan haar mondgezondheid. De (melk)tanden van klaagster zijn in de praktijk van verweerster te ver beslepen, de facings zijn te diep geprepareerd (in de biological width) met iatrogene schade aan het tandvlees als gevolg (chronische ontsteking) en waarbij vitaliteit verloren is gegaan (wortelpuntontsteking). Klaagster wacht een langdurig traject van herstelbehandelingen (mucogingivale chirurgie). De Geschilleninstantie begroot de kosten hiervan, gelet op de ernst van de hiervoor genoemde schade en klachten, in redelijkheid op meer dan de maximale vergoeding van € 25.000,- en wijst de maximale schadevergoeding van € 25.000,- dan ook toe.

Daarbij komt nog dat klaagster kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie veroordeelt verweerster, als in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klaagster.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 25.000,- aan klagster dient te voldoen;
- bepaalt dat aan klagster een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld dient te worden gerestitueerd.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 17 september 2021

Met verzenddatum, 26 oktober 2021