

UITSPRAAK SGIM 2021-52

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 A, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder 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. 08-12-2021 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 08-12-2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 09-12-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 09-01-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 01-04-2022.
5. De hoorzitting heeft op 01-04-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen samen met zijn raadvrouw.

De klacht

De klacht van klaagster houdt kort samengevat in dat zij na meer dan twee jaar behandeling en € 6.500,-- aan kosten nog altijd geen tanden in haar bovenkaak heeft. Verweerder is in de behandeling en de communicatie ernstig tekort geschoten.

Klaagster is bij verweerder onder behandeling omdat hij restauratief tandarts is. Klaagster wenste een mooi bovengebitt. Haar huidige tandarts wilde hier niet aan beginnen in verband met de gebitstoestand van klaagster. Verweerder gaf klaagster alle vertrouwen dat het goed zou komen. Er gingen echter stelselmatig dingen verkeerd.

Ter onderbouwing van de klacht heeft klaagster onder meer het volgende aangevoerd:

- een hoektand is verloren gegaan ondanks een eerder uitgevoerde kostbare wortelkanaalbehandeling. De geneestijd nam vervolgens tien weken in beslag. Een en ander had voorkomen kunnen worden indien zij eerder naar een specialist was verwezen;
- een noodbrug is 18 keer gebroken. Voor deze kroon was geen sterk materiaal gebruikt;
- de communicatie met de orthodontist over haar blokjesbeugel verliep niet naar wens.

Daarnaast bleek volgens klaagster gaandeweg het restauratietraject dat er botopbouw nodig was in de bovenkaak. Dat was aan het begin van het traject niet besproken. Het gehele traject zou daarom veel langer duren dan verwacht. Daarnaast wilde klaagster geen botopbouw in verband met haar leeftijd en reuma. Niet alleen over de inhoud van de behandeling, maar ook over de duur is klaagster niet goed geïnformeerd. Klaagster was erop voorbereid dat het traject tijd zou kosten, maar was er naar haar zeggen niet op voorbereid dat er na twee jaar nog geen tand in haar bovenkaak zou zitten. Als zij vooraf had geweten dat de behandeling meer dan drie jaar zou duren was ze hier niet aan begonnen. Zij heeft er uiteindelijk voor moeten kiezen om alle tanden uit haar bovenkaak te laten verwijderen.

Klaagster vordert € 6.500,-- aan schadevergoeding. Dit zijn de kosten die ze tot nu toe bij verweerder heeft moeten maken.

Het verweer

Verweerder geeft aan dat hij het behandelplan uitgebreid met klaagster heeft besproken, waarbij eveneens het tijdsverloop aan de orde is geweest.

Dat delen van noodvoorzieningen los kwamen is niet te voorkomen; met het gebruik daarvan wordt immers beoogd te onderzoeken of het gewenste eindresultaat kan worden bereikt. De voorzieningen zijn naar hun aard tijdelijk en het loskomen is derhalve te betreuren maar geen fout.

Met betrekking tot de hoektand: deze was al verloren voordat klaagster bij verweerde in behandeling kwam. Dit blijkt ook uit het behandelplan. Dat het een zwak element was is met klaagster besproken. Een verwijzing naar een endodontoloog had daar niets aan kunnen veranderen. De communicatie en afstemming met de orthodontist is daarnaast voldoende geweest, waarvoor verweerder verwijst naar het medisch dossier.

Bij aanvang van de behandeling in 2019 is reeds besproken dat botopbouw noodzakelijk was. Dit blijkt ook uit het medisch dossier. Toen klaagster in 2021 andere verwachtingen bleek te hebben met betrekking tot de inhoud en duur van de behandeling heeft zij zelf gekozen voor een extractie van alle elementen in de bovenkaak. Dat klaagster behandelmoe is geraakt is te begrijpen, maar de duur van de behandeling en complicaties zijn niet te wijten aan verkeerd of onzorgvuldig handelen van zijn kant.

Verweerder voert voorts inhoudelijk verweer voor wat betreft de schadevergoeding, omdat de € 6.500,-- ook ziet op kosten die gemaakt zijn voor de onderkaak, terwijl de klachten slechts zien op de bovenkaak en klaagster daarbij al € 1.200,-- aan compensatie heeft ontvangen.

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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De vraag die centraal staat is of er in de behandeling fouten zijn gemaakt waarvan verweerder een verwijt kan worden gemaakt en klaagster hierdoor schade heeft geleden.

Voorop staat 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 die hem kan worden verweten. Dat het resultaat niet (geheel) naar wens is, is voor die beoordeling niet relevant.

Klaagster heeft schriftelijk en ter zitting meerdere zaken genoemd waar zij niet tevreden over is. De Geschilleninstantie stelt vast dat de kern van de klacht betreft dat klaagster ontevreden is over het resultaat na meer dan 2 jaar behandeling, waarbij ze aangeeft gaandeweg niet voldoende geïnformeerd te zijn over de duur en het verloop. Klaagster heeft echter onvoldoende gemotiveerd dat er sprake is van een fout of tekortkoming aan de zijde van verweerder. Niet geduid is in welke handeling van de verweerder een tekortkoming gelegen zou zijn en waarom dit zou moeten leiden tot een volledige restitutie van het door haar bestede bedrag. De Geschilleninstantie kan een medisch inhoudelijke fout op basis van de dossiervoering en stukken van partijen niet vaststellen. Dat de behandeling langer duurde dan gewenst of gepland in verband met de gebitstoestand van klaagster dan wel de noodzaak tot botopbouw maakt niet dat er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van verweerder.

Verweerder heeft middels het medisch dossier daarnaast voldoende aannemelijk gemaakt dat de behandelduur en het verloop van de behandeling van tevoren met klaagster zijn besproken. De Geschilleninstantie acht de klacht derhalve in alle onderdelen niet gegrond.

Schadevergoeding

Nu de Geschilleninstantie de klacht ongegrond acht, komt ze aan de bespreking van de schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 1 april 2022

Met verzenddatum, 10 mei 2022