

UITSPRAAK

SGIM 2022-04

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, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 13-01-2022 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 eveneens op 14-01-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17-01-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 03-03-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 2022.
5. De hoorzitting heeft op 20 mei 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd vertegenwoordigd door F en de heer G, tandarts. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw mr. E. G heeft de zitting telefonisch bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klager door het plaatsen van een ondeugdelijke brug en het niet adequaat optreden bij het constateren van een ontsteking.

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

Tijdens een slee-ongeluk van klager in februari 2020 is de brug ter plaatse van de elementen 15, 16 en 17 afgebroken. De brug was 20 jaar oud en niet meer zo mooi maar wel functioneel. Klager heeft verweerster verzocht een nieuwe brug te vervaardigen.

Verweerster begrootte de kosten hiervan in februari 2020 op € 3.500,--. Door de zorgverzekeraar van klager werd slechts een bedrag van € 2.800,-- vergoed. Klager heeft verweerster gevraagd of een brug voor dat lagere bedrag even goed en mooi zou kunnen zijn. Verweerster zou dit met klager

bespreken maar voordat het tot een gesprek over de kosten kwam heeft verweerster op 4 juni 2020 de oude brug verwijderd. Er kwam veel bloed vrij en het slijpen van de tanden was pijnlijk. Verweerster heeft een tijdelijke brug geplaatst die klager veel last en pijn bezorgde tijdens het kauwen. Klager heeft dit niet aan verweerster gemeld omdat hij dacht dat hij aan de tijdelijke voorziening moest wennen.

Twee weken later heeft tandarts G de definitieve brug geplaatst. Er werd niet gecontroleerd op de aanwezigheid van een mogelijke ontsteking en het kleurverschil tussen de brug en de tanden van klager werd genegeerd. Klager ervoer nog steeds veel pijn en kon niet kauwen met de nieuwe brug. Klager heeft meermaals contact opgenomen met verweerster om haar te kennen te geven dat hij ontevreden was met de kleur en aansluiting van de nieuwe brug. Klager werd niet gehoord of geholpen en had het gevoel dat hij met het spreekwoordelijke kluitje in het riet werd gestuurd. Uiteindelijk heeft klager op 11 september 2020 toch een afspraak voor een controle kunnen maken en heeft verweerster een ontsteking onder de brug geconstateerd. Een poging de ontsteking te verwijderen mislukte. Op 3 december 2020 is klager behandeld door een endodontoloog die klager eindelijk van de pijnlijke ontsteking heeft afgeholpen. De pijn is daarmee verholpen maar klager is nog steeds niet tevreden met de nieuwe brug in vergelijking met de oude brug. Klager verwijt verweerster dat de kleur en aansluiting van de brug niet goed zijn. Voorts verwijt klager verweerster dat zij een ontsteking onder de brug verwijtbaar te laat heeft geconstateerd. Klager heeft daardoor onnodig veel pijn geleden.

Klager verlangt een vergoeding voor de pijn die hij heeft geleden die hij begroot op een bedrag van € 15.000,-- en een vergoeding voor de kosten van de endodontische behandeling van € 646,-- die hij door toedoen van verweerster heeft moeten ondergaan.

Het verweer

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie primair klager niet ontvankelijk te verklaren in zijn klacht nu klager die klacht slechts gericht heeft tegen tandarts F en niet tegen tandarts G, hoewel hij een deel van de behandeling van klager heeft uitgevoerd.

Voor zover klager ontvankelijk is in zijn klacht, stelt verweerster dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard en het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding dient te worden afgewezen. Verweerster herkent zich niet in de door klager naar voren gebrachte verwijten.

Klager is sinds 2015 patiënt in de praktijk van verweerster. Verweerster heeft zich gespecialiseerd in esthetische tandheelkunde. Klager heeft vaker esthetische behandelingen, zoals het laten bleken van zijn tanden, door verweerster laten uitvoeren, altijd tot grote tevredenheid.

Klager had al vaker aangegeven de 20 jaar oude brug ter plaatse van de elementen 15, 16 en 17 op termijn te willen laten vernieuwen omdat hij die niet meer zo mooi vond. Het slee-ongeluk in februari 2020 vormde hiervoor een goede aanleiding. Verweerster heeft de brug op 4 juni 2020 verwijderd en de elementen 15 en 17 geprepareerd voor het plaatsen van de nieuwe brug. Aan element 15 had zij in 2015 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd. Element 17 was in juni 2020 vitaal. De kleur van de brug werd bepaald. Voor het definitieve plaatsen van de brug werd het eindresultaat aan klager getoond; klager was tevreden en de brug werd geplaatst waarbij de randaansluiting werd gecontroleerd. De brug oogde wat witter wat een nadeel is van (het goedkopere) Zirkonia. Klager heeft geen melding gemaakt van klachten.

Op 11 september 2020 heeft er een controleafspraak plaatsgevonden waarbij verweerster een ontsteking in element 17 constateerde. Verweerster heeft klager voor een endodontische behandeling doorverwezen naar de heer H die een wortelkanaalbehandeling aan element 17 heeft uitgevoerd.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat de brug in overleg en overeenstemming met klager is geplaatst en geen gebreken vertoont en dat de kleur van het element de instemming had van klager voordat de brug geplaatst werd. Verweerster betreurt het ten zeerste dat klager pijn heeft ervaren door de ontsteking aan element 17 maar daarvan kan haar geen verwijt worden gemaakt.

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 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

Het geschil heeft betrekking op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft op het geschilformulier aangegeven dat de klacht zich richt tegen tandarts F. Dat klager op dit formulier tandarts G niet heeft opgenomen kan aan klager niet worden tegengeworpen. De klacht van klager richt zich tegen de behandelend tandartsen van tandartsenpraktijk C. C is de zorgaanbieder tegen wie de klacht van klager is gericht. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk in zijn klacht.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan.

Inhoudelijke beoordeling

In februari 2020 heeft klager verweerster verzocht een 20 jaar oude brug ter plaatse van de elementen 15, 16 en 17 te vervangen. Klager klaagt over de wijze waarop verweerster die brug heeft vervaardigd en geplaatst.

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager heeft twee klachtonderdelen jegens verweerster geformuleerd:

1. De kleur en de aansluiting van de brug zijn niet goed;
2. Verweerster heeft een ontsteking onder de brug te laat geconstateerd en niet adequaat opgetreden.

1. De kleur en de aansluiting van de brug zijn niet goed

Klager stelt dat de kleur van de brug niet naar tevredenheid is en de kleur niet met hem is besproken. Daarbij verwijt klager verweerster dat de brug niet goed aansluit ter plaatse van element 15. Verweerster heeft gesteld dat de kleur van de brug in overleg met klager is bepaald en met een spiegel is bekeken. Wat dit betreft lopen de lezingen van partijen uiteen. In het patiëntendossier is geen aantekening gemaakt over de overeenstemming over de kleur van de brug. Ter zitting heeft klager, op verzoek, de brug aan de leden-tandartsen getoond waarbij eveneens de randaansluiting van de kroon op element 15 is beoordeeld. Alhoewel de rand van de kroon een fractie boven het tandvlees ligt kan naar het oordeel van de commissie niet worden gesteld dat de brug niet aan de daarvoor geldende normen voldoet. Dit geldt eveneens voor het kleurverschil. Van het verwijt dat klager in dit eerste klachtonderdeel stelt is de Geschilleninstantie dan ook uit het overgelegde patiëntendossier en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht en getoond niet gebleken. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

2. Verweerster heeft een ontsteking onder de brug te laat geconstateerd en niet adequaat opgetreden.

Klager heeft gesteld dat hij meteen na het plaatsen van de tijdelijke brug in juni 2020 pijnklachten ondervond. Ter zitting heeft klager bevestigd dat hij die pijnklachten pas in september 2020 aan verweerster heeft gemeld. Op 11 september 2020 constateerde verweerster een ontsteking in element 17 die een wortelkanaalbehandeling vereiste. Verweerster heeft klager daarvoor doorverwezen naar een endodontoloog. Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat klager veel pijn heeft ondervonden door de ontsteking kan verweerster hiervan geen verwijt worden gemaakt. Het ontstaan van een ontsteking is een normale complicatie die na een behandeling kan optreden. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster adequaat heeft opgetreden door klager voor een endodontische behandeling naar een specialist te verwijzen. Klager heeft bevestigd dat zijn pijnklachten na die behandeling verholpen zijn. De Geschilleninstantie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat 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, 20 mei 2022

Met verzenddatum, 30 juni 2022

mr. A.R.O. Mooy
voorzitter

mr. J.C. Quint
secretaris