

UITSPRAAK

SGIM 2022-09

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 Tandartsenpraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw mr. E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 25-01-2022 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 14-03-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-01-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 11-05-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 augustus 2022.
5. De hoorzitting heeft op 12 augustus 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door mevrouw F. Verweerster werd vertegenwoordigd door mevrouw I, tandarts en mevrouw G, tandarts-directeur. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw mr. E.
6. De voorzitter deelt partijen mee dat de heer H, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie, de hoorzitting als toehoorder zal bijwonen. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster door het ondeugdelijk en op onjuiste wijze extraheren van een verstandskies waardoor tevens het naastliggende element onherstelbaar werd beschadigd en klaagster permanent pijn heeft.

Klaagster was sinds 2012 tot tevredenheid patiënt in de praktijk van verweerster. Haar vaste tandarts K. had tweemaal eerder een verstandskies getrokken. Die behandelingen waren goed verlopen. Op 13 november 2020 meldde klaagster zich bij verweerster vanwege een ontstoken verstandskies rechtsonder in haar kaak. Tandarts K. zou ook nu de extractie uitvoeren maar omdat zijn afspraak erg uitliep stemde klaagster ermee in dat tandarts B. haar zou helpen. Bij de verdoving ging het al mis; de verdoving werkte niet en klaagster bleef alles voelen en hoorde van alles kraken. Tandarts B. heeft verdoving bijgespoten maar ook dit werkte niet. De pijn werd voor klaagster ondragelijk en klaagster raakte in paniek. Tandarts K. kwam erbij en heeft klaagster opnieuw verdoofd en de kies verwijderd. Klaagster werd verteld dat zij terug moest komen omdat het naastliggende element 47 beschadigd was. Klaagster is nog meerdere keren in de praktijk terug geweest maar element 47 bleek niet meer te redden en moest ook worden verwijderd.

Klaagster bleef daarbij ondragelijke pijn houden aan kaak en tong. Klaagster is doorverwezen naar de kaakchirurg en vervolgens naar de pijnpoli waar zij vanwege aanhoudende pijn, met name aan haar tong, nog steeds onder behandeling is.

Klaagster houdt verweerster verantwoordelijk voor het leed dat haar is aangedaan. Als de verstandskies op juiste wijze was getrokken had klaagster element 47 kunnen behouden en had zij geen aanhoudende pijn gehad. Klaagster vraagt zich zeer af of tandarts B. wel een bevoegde tandarts is. Klaagster heeft de behandeling als traumatisch ervaren en heeft er nog steeds last van. Klaagster verlangt een vergoeding van de door haar geleden schade die zij begroot op € 2.300,--. Dat bedrag bestaat voor € 800,-- uit de vergoeding van een implantaat ter plaatse van element 47 en voor € 1.500,-- aan immateriële schadevergoeding voor de pijn die haar is aangedaan en zij nog steeds ondervindt.

Het verweer

Klaagster is sinds 2012 patiënt in de praktijk van verweerster. Er was sprake van parodontitis waarvoor klaagster werd geadviseerd om behandelingen te ondergaan. Om financiële redenen heeft klaagster dit advies niet opgevolgd. Op 24 februari 2015 werd door de tandarts-implantoloog veel botverlies geconstateerd bij de verstandskiezen aan de linkerkant van de kaak van klaagster. De kiezen bewogen een beetje en voor klaagster was het moeilijk om de kiezen en het gebied eromheen goed schoon te houden. Twee maanden later heeft verweerster de verstandskiezen linksboven en linksonder geëxtraheerd.

In juni 2016 meldde klaagster zich met klachten over de verstandskies rechtsonder (element 48). Bij onderzoek bleek element 48 a-functioneel en het tandvlees was iets ontstoken. Klaagster werd geadviseerd het gebied goed te proberen te reinigen en extra te flossen. Besproken werd dat bij hernieuwde pijnklachten extractie wenselijk was.

Op 13 november 2020 meldde klaagster zich weer met pijnklachten. Na onderzoek en het maken van een foto werd besloten tot extractie. Tandarts B., die een BIG geregistreerde, gediplomeerde en bevoegde tandarts is, heeft een aanvang gemaakt met de extractie. Omdat er weinig beweging in de kies kwam heeft tandarts B. haar collega tandarts K. erbij gehaald. Tandarts K. heeft meer verdoving toegediend en het element 48 verwijderd. Na de extractie bleek een gaatje te zitten in het naastliggende element 47 en bleek de daarin bestaande vulling niet goed aan te sluiten. Klaagster werd dan ook uitgenodigd voor een vervolgsconsult om element 47 te vullen. Bij nader onderzoek bleek sprake van een fistel en een pocket van 11 mm en veel botverlies. De fistel werd behandeld als paradontaal abces waarna de klachten wat verminderden. Op 22 december 2020 bleek de pijn terug te zijn gekomen. De pocket bedroeg toen 15 mm en er werd een breuk gezien. Na overleg met klaagster en haar akkoord werd element 47 later die dag zonder complicaties geëxtraheerd.

Na de extractie bleef klaagster echter pijnklachten aangeven. Omdat hier geen oorzaak voor kon worden gevonden heeft verweerster klaagster doorverwezen naar de kaakchirurg. Daar werd evenmin een oorzaak gevonden voor de pijnklachten waarna klaagster is verwezen naar de pijnpoli.

Verweerster betreurt het zeer dat klaagster de bij haar uitgevoerde behandeling als traumatisch heeft ervaren en pijnklachten heeft overgehouden. Verweerster is echter van mening dat haar geen verwijt treft. Bij de extractie van element 48 is element 47 naar haar mening niet beschadigd geraakt. De hevel en tang die daarvoor gebuikt zijn, zijn niet tegen element 47 aangezet. Bij klaagster was al jaren sprake van tandvleesproblemen die hebben geleid tot het verlies van kaakbot en een breuk in de kies.

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 [beroepsvereniging]. 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 Top Mondzorg zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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.

Klaagster heeft haar vraagtekens geplaatst bij de bevoegdheid van tandarts B. die haar op 13 november 2020 heeft behandeld. De Geschilleninstantie stelt vast dat tandarts B. een gediplomeerde, BIG geregistreerde tandarts is, die bevoegd is om patiënten te behandelen. Tandarts B. was dan ook bevoegd de extractie op 13 november 2020 uit te voeren. Zonder aanwijzingen die tot het tegendeel zouden kunnen leiden en ook niet zijn aangetroffen in het dossier, gaat de Geschilleninstantie er vanuit dat tandarts B. ook bekwaam is om onderhavige ingreep uit te voeren.

Op 13 november 2020 heeft klaagster zich bij verweerster gemeld vanwege pijnklachten aan haar verstandskies (element 48). Die pijnklachten aan dat element hadden zich eerder voorgedaan in 2016.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerster vervolgens gedegen mondonderzoek heeft uitgevoerd en een foto van het bewuste element heeft gemaakt. Dat onderzoek en die foto gaven aanleiding om, gelet op de voorgeschiedenis van pijnklachten en na overleg met klaagster, tot extractie van element 48 over te gaan. De Geschilleninstantie kan die conclusie billijken.

De extractie van element 48 verliep moeizaam; er kwam aanvankelijk te weinig beweging in de kies. Na aanvang van de ingreep door tandarts B. heeft zij tandarts K. gevraagd haar te assisteren. Tandarts K. heeft de behandeling vervolgens afgemaakt en element 48 verwijderd. Klaagster diende zich nadien voor de behandeling van element 47, waaraan na de extractie onder andere een gaatje werd geconstateerd, weer in de praktijk te melden.

Klaagster verwijt verweerster onzorgvuldig handelen omdat door toedoen van verweerster onherstelbare schade zou zijn ontstaan aan element 47 en zij ernstige pijnklachten aan haar tong heeft overgehouden na de behandelingen door verweerster.

Op 22 december 2022 constateerde verweerster een fistel (een ontsteking) halverwege de wortel van element 47 en een fractuur in de kroon van het element waarna verweerster, wederom na overleg met klaagster, tot extractie van dat element is overgegaan. Omdat klaagster pijnklachten bleef ondervinden in die regio heeft verweerster klaagster doorverwezen naar een kaakchirurg. Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat klaagster veel pijn heeft ondervonden na de behandelingen heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen dat de klachten van klaagster het gevolg zijn van enig verwijtbaar of onzorgvuldig handelen van verweerster. Indien bij de extractie van element 48 element 47 zou zijn beschadigd zou een horizontale breuk in de kroon van element 47 te verwachten zijn en niet een verticale zoals bij klaagster is geconstateerd. Daarbij is het ontstaan van een breuk of een ontsteking een mogelijke complicatie die kan optreden na een behandeling (een extractie) die niet is toe te schrijven aan onzorgvuldig handelen van verweerster.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster adequaat heeft opgetreden door klaagster voor nader onderzoek naar haar pijnklachten naar een specialist te verwijzen. De kaakchirurg heeft evenmin een oorzaak voor de pijn kunnen vinden waarna klaagster werd doorverwezen naar de pijnpoli waar zij op de datum van de zitting nog steeds onder behandeling is. Niet is gebleken dat verweerster zich onvoldoende voor klaagster heeft ingespannen of bij die inspanning een fout heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster 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, 12 augustus 2022

Met verzenddatum, 22 september 2022