

## UITSPRAAK

SGIM 2022-14

### 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 'klager', tegen tandarts B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij brief d.d. 24 februari 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 op 30 maart 2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30 maart 2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 31 mei 2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 30 juni 2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 augustus 2022.
5. De hoorzitting heeft op 19 augustus 2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klager was verhinderd doch zijn gemachtigde C is ter zitting verschenen. Verweerder heeft d.m.v. een digitale verbinding de zitting bijgewoond terwijl zijn advocaat D ter zitting aanwezig was.

### De klacht

Het geschil betreft het niet verlenen van tijdige en juiste zorg en gebrekkige communicatie.

In de kern weergegeven verwijt klager dat:

- Op 9 september 2020 een te beperkt onderzoek heeft plaatsgevonden;
- Op kortere termijn een vervolgbehandeling plaats had moeten vinden;
- Communicatie moeizaam verliep en schriftelijk had moeten gebeuren, nu klager de Nederlandse taal beperkt beheerst.

Als klager op 9 september 2020 verweerder bezoekt vanwege een pijnklacht, stelt deze dat er niets aan de hand is en verwijst hij klager naar zijn huisarts vanwege de verdenking van schildklierproblematiek. Omdat de huisarts geen afwijking kan vinden gaat klager opnieuw naar verweerder, die ineens een groot gat in zijn kies constateert. Pas op 3 november 2020 vindt behandeling hiervan plaats, waarna klager veel pijnklachten krijgt. Als klager hiervoor op 24 november 2020 opnieuw verweerder bezoekt, zegt deze aan klager dat hij gratis een wortelkanaalbehandeling zal uitvoeren maar dat klager daarna een andere tandarts moet gaan zoeken. Omdat na enige tijd de pijn terug kwam heeft klager een andere tandarts bezocht die stelde

dat de behandeling opnieuw moest worden gedaan en opnieuw een antibioticumkuur heeft voorgeschreven.

Klager heeft zijn klacht neergelegd bij de praktijk van verweerder maar is van mening dat de klachtbehandelaar in diens schrijven van 26 april 2021 een verkeerde gang van zaken weergeeft. Zo kloppen de data van behandeling niet en het is ook onjuist dat klager geen vervolgspraak zou hebben gemaakt.

Klager stelt verweerder aansprakelijk voor de geleden schade, verwacht excuses van verweerder en eist € 550,- schadevergoeding.

### **Het verweer**

Verweerder kan zich niet vinden in de klacht en stellingen van klager en meent dat klager op 9 september 2020 verweerder bezocht vanwege een verdikking aan de onderrand van de linker kaak. Omdat noch uit het visuele mondonderzoek, noch uit de gemaakte röntgenfoto ontstekingen en tandheelkundige bijzonderheden bleken, is klager naar zijn huisarts verwezen vanwege de verdenking van een verdikte lymfeklier. Ook werd tijdens dit consult element 21 (linker voortand) gerestaureerd.

Tijdens de periodieke controle die verweerder vervolgens op 30 september 2020 uitvoerde bij klager, constateerde hij cariës in element 26 (kies linksboven). Omdat klager geen pijnklachten had werd een vervolgspraak voor behandeling op 3 november 2020 gemaakt.

Op 3 november 2020 bleek tijdens de behandeling dat de cariës tot in de pulpa (zenuw) was gevorderd, waardoor een wortelkanaalbehandeling nodig bleek. Omdat de tijd voor deze behandeling ontbrak en klager geen pijn had, is hem gevraagd om aan de balie hiervoor een vervolgspraak te maken, terwijl een begroting voor de wortelkanaalbehandeling op schrift is meegegeven. Klager heeft evenwel geen afspraak gemaakt.

Als klager op 23 november 2020 met de praktijk belt vanwege pijnklachten, is verweerder niet aanwezig. Het aanbod om die dag door een collega tandarts te worden gezien slaat klager af en klager wordt door verweerder op 24 november 2020 gezien. Omdat klager boos en ontevreden is heeft verweerder, ondanks het feit dat klager het advies op 3 november niet heeft opgevolgd, uit coulance aangeboden om kosteloos een wortelkanaalbehandeling te starten. Klager heeft zich vervolgens uitgeschreven.

Verweerder benadrukt dat het onjuist is dat klager zich steeds met aanhoudende pijnklachten tot verweerder heeft gewend. Ook tijdens de behandelafpraak op 3 november 2020 was van (pijn)klachten nog geen sprake.

Het is niet juist dat klager van verweerder een andere tandarts moest zoeken. Besproken werd dat het klager vrij stond om vanwege diens ontevredenheid een andere tandarts te zoeken en dat heeft klager dan ook gedaan.

## 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 [beroepsvereniging]. 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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de praktijkhouder zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beoordeling ligt de vraag voor of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie zal een en ander beoordelen aan de hand van de door klager en verweerder aangeleverde documentatie, alsmede de ter zitting door of namens beiden gegeven toelichtingen.

Klager stelt zich op 9 september 2020 tot verweerder te hebben gewend vanwege (pijn)klachten. Verweerder stelt dat de klacht de linker onderkaak betrof waar een verdikking voelbaar was. Nu uit het patiëntdossier blijkt dat verweerder een röntgenfoto van element 36 (linker onderkaak) maakte, vervolgens geen dentogene oorzaak van de verdikking kon vinden, klager verwees naar diens huisarts vanwege verdenking van een lymfeklierprobleem en bovendien nog een afgebroken voortand linksboven restaureerde, acht de Geschilleninstantie het onwaarschijnlijk dat er dat moment sprake was van een pijnklacht linksboven waar verweerder onvoldoende onderzoek naar heeft verricht. De Geschilleninstantie benadrukt geen verband te zien tussen de verdikking in de linker onderkaak en de pijnklachten door de caviteit in element 26 (linksboven).

Als verweerder op 3 november 2020 element 26 behandelt, blijkt de caviteit in element 26 dieper dan eerder vermoed. Van belang is dat voorafgaand aan het uitboren van een kies niet altijd duidelijk is hoe diep de kies door cariës is aangetast. Het kan gebeuren dat de cariësaantasting dermate tegenvalt dat een andere behandeling (wortelkanaalbehandeling) nodig is dan eerder gedacht en hiervoor een vervolgspraak moet worden gemaakt. De Geschilleninstantie is daarom van oordeel dat verweerder geen fout heeft gemaakt bij de diagnose en opstellen van het behandelplan voor element 26 op 30 september 2020.

Onweersproken is dat klager na de behandeling op 3 november 2020 op schrift een begroting mee kreeg voor de geadviseerde vervolgbehandeling, maar geen afspraak hiervoor maakte. Pas op 23 november 2020 belt klager de praktijk vanwege pijnklachten.

Klager stelt de Nederlandse taal niet goed machtig te zijn. Gezien de langjarige behandelrelatie tussen klager en verweerder gaat de Geschilleninstantie mee met de stelling van verweerder dat, alhoewel klager een andere moedertaal heeft, de communicatie voldoende was. Verzwaarde eisen ter zake het informed consent zijn derhalve niet van toepassing.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame tandarts mag worden verwacht en verklaart de klacht ongegrond. Ten slotte hecht de Geschilleninstantie er aan om er op te wijzen dat als de cariës op 9 september 2020 reeds was geconstateerd klager eenzelfde behandelingen-sequentie met dito kosten had moeten doorlopen; eerst de restauratieve behandeling van de kies en, na vaststelling van de tegenvallende omvang van de cariësaantasting bij uitboring, als vervolgbehandeling een wortelkanaalbehandeling.

#### *Schadevergoeding*

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

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 19 augustus 2022

Verzenddatum, 12 september 2022