

## UITSPRAAK

SGIM 2022-15

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 14-03-2022 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 28-03-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-03-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 20-05-2022 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. Verweerster werd vertegenwoordigd door de heer G, tandarts-directeur. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw E.
6. De voorzitter deelt partijen mee dat de heer F, 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 omdat tijdens een wortelkanaalbehandeling een vijltje is afgebroken. Klaagster verwijt verweerster voorts een niet correcte wijze van de restitutie van de behandelingskosten.

Na jarenlang verblijf in het buitenland is klaagster eind 2019 patiënt geworden in de praktijk van verweerster.

In 2020 bleek een wortelkanaalbehandeling nodig aan element 46. De behandeling op 27 mei 2020 duurde heel erg lang. Later bleek dat de vijl in het wortelkanaal was afgebroken maar klaagster werd hierover tijdens de behandeling niets verteld. Na afloop bracht de tandarts klaagster op de hoogte van de breuk en werd zij uitgenodigd voor een afspraak bij een collega tandarts om de vijl te laten verwijderen. Tijdens deze afspraak op 15 juli 2020 lukte het de collega tandarts evenmin om de vijl te verwijderen en werd klaagster verwezen naar een endodontoloog. Voor een oplossing van de problemen en een vergoeding van haar kosten heeft klaagster contact opgenomen met de klachtenfunctionaris van verweerster.

De klachtenfunctionaris gaf klaagster te kennen dat een bedrag van € 238,71 aan haar zou worden teruggestort. Tot klaagsters verbazing werd echter maar € 31,-- aan haar betaald en het restantbedrag werd aan de zorgverzekeraar van klaagster overgemaakt. Klaagster verwijt verweerster onzorgvuldig handelen en het niet correct omgaan met het oplossen hiervan.

Klaagster heeft een afspraak gemaakt met een endodontoloog in Groningen maar die bleek na een controle afspraak klaagster niet op korte termijn te kunnen behandelen. Klaagster diende wel € 94,65 te betalen voor het consult. De volgende endodontoloog in Drachten heeft klaagster vervolgens behandeld. Hem lukte het aanvankelijk ook niet om de vijl te verwijderen en weer was er een vervolgspraak nodig. Na het verwijderen van de vijl en het afronden van de wortelkanaalbehandeling op 1 november 2021 had klaagster veel pijn. Tijdens een spoedafspraak op 6 november 2021 bleek de kies te zijn gebroken en moest deze worden verwijderd. De endodontoloog verweet klaagster dat zij niet eerder terug was gegaan naar haar tandarts om de kies te laten vullen maar klaagster was hiervan niet op de hoogte gebracht door de endodontoloog. Klaagsters klacht richt zich zowel tegen verweerster als tegen de endodontoloog in Drachten. Klaagster heeft veel geld uitgegeven voor een behandeling die haar van de regen in de drup heeft geholpen. Klaagster moet element 46 nu missen. De kosten van een implantaat bedragen € 2.000,--.

Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 2.500,--. Dat bedrag bestaat uit de kosten voor de endodontologen die zij heeft bezocht, de kosten van een implantaat, reis- en telefoonkosten en griffiegeld.

## Het verweer

Klaagster is in oktober 2019 onder behandeling gekomen van verweerster. De mondgezondheid van klaagster was op dat moment matig. Er waren veel caviteiten (gaatjes) en er werd een tandvleesontsteking en mogelijke parodontitis vastgesteld. Voor element 46 was een wortelkanaalbehandeling nodig waar verweerster klaagster een begroting voor heeft meegegeven. Op 18 december 2019 werd een aanvang gemaakt met de behandeling die op 10 februari 2020 werd voortgezet. Tijdens de volgende behandeling op 27 mei 2020 is tijdens het prepareren van één van de wortelkanalen het vijltje helaas afgebroken. Meteen heeft de tandarts geprobeerd de vijl te verwijderen maar dit lukte niet. Aan klaagster werd voorgesteld haar naar een endodontoloog te verwijzen maar klaagster verzocht verweerster het nog een keer te proberen door een andere tandarts. Een hernieuwde poging op 15 juli 2020 mislukte en klaagster werd wederom geadviseerd

een endodontoloog te bezoeken. Klaagster gaf verweerster te kennen in oktober 2020 een afspraak te zullen maken. Vervolgens is klaagster nog voor enkele consulten bij verweerster geweest vanwege de restauratie van verschillende caviteiten. Vanaf november 2020 is klaagster vanwege een verhuizing overstapt naar een andere vestiging van Dental Clinics.

Verweerster betreurt het dat bij de behandeling van element 46 een vijl is afgebroken en het niet gelukt is die te verwijderen. Helaas is dit een bekende complicatie van een wortelkanaalbehandeling die de tandarts niet kan worden verweten. Tijdens de behandeling is klaagster meteen op de hoogte gebracht van het breken van de vijl en het feit dat de behandeling daardoor langer zou duren. Verweerster herkent zich niet in de lezing van klaagster dat zij hierover onwetend werd gehouden. Verweerster heeft in een volgend consult getracht de vijl alsnog te verwijderen. Vanzelfsprekend zijn hiervoor aan klaagster geen kosten in rekening gebracht.

Na het indienen van de klacht door klaagster is door de klachtenfunctionaris van verweerster aangeboden de rekening van de wortelkanaalbehandeling aan klaagster te crediteren. Met dit aanbod is klaagster akkoord gegaan waarna verweerster tot restitutie is overgegaan. Het gedeelte van de factuur dat door de zorgverzekeraar is betaald is aan de zorgverzekeraar terugbetaald en het deel dat door klaagster was betaald is aan haar gerestitueerd. Vanzelfsprekend kon geen restitutie aan klaagster plaatsvinden van een bedrag dat niet door haar maar door de verzekeraar was betaald. Door creditering van de nota is er weer meer vergoedingsruimte in de verzekering van klaagster ontstaan en heeft zij zelf geen kosten gehad aan de door verweerster uitgevoerde behandeling.

Dat element 46 uiteindelijk na het bezoek van klaagster aan de endodontoloog alsnog geëxtraheerd moest worden betreurt verweerster maar dit is niet het gevolg van medisch onzorgvuldig handelen aan de zijde van verweerster. Uit de beschrijving van het geschil maakt verweerster op dat de klacht ook gericht is tegen de endodontoloog die klaagster heeft bezocht. Vanzelfsprekend kan verweerster niet reageren op de behandeling die klaagster bij de endodontoloog heeft ondergaan en de gevolgen daarvan.

## **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*

Klaagster heeft toegelicht dat zij zowel ontevreden is over de behandeling bij verweerster als over de behandeling bij de endodontoloog die zij in het najaar van 2021 heeft bezocht. Ter zitting heeft de voorzitter klaagster meegedeeld dat de Geschilleninstantie uitsluitend de klacht kan behandelen voorzover deze ziet op de behandeling bij verweerster aangezien klaagster de klacht alleen tegen verweerster en niet tegen de endodontoloog heeft gericht. De Geschilleninstantie zal zich dan ook tot de beoordeling van de klacht tegen verweerster beperken.

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.

Verweerster heeft bij klaagster een wortelkanaalbehandeling aan element 46 uitgevoerd die gecompliceerd is verlopen. Na aanvang van de behandeling op 18 december 2019 en 10 februari 2020 is tijdens de vervolgbehandeling op 27 mei 2020 een vijltje in het wortelkanaal afgebroken. Na een eerste poging tijdens de behandeling van 27 mei 2020 is het ook bij een tweede poging op 15 juli 2020 niet gelukt het vijltje te verwijderen en werd klaagster verwezen naar een endodontoloog. Het volledig gefactureerde bedrag van € 238,71 werd aan klaagster en haar zorgverzekeraar gerestitueerd.

Klaagster verwijt verweerster onzorgvuldig handelen en het op onjuiste wijze restitueren van de behandelingskosten.

Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat klaagster pijn en ongemak heeft ondervonden na de behandelingen van verweerster kan dit niet worden toegeschreven aan enig onzorgvuldig handelen van verweerster. Het afbreken van een vijltje is een vaker voorkomende complicatie die kan optreden bij een wortelkanaalbehandeling. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster na het optreden van de complicatie adequaat heeft gehandeld door een andere tandarts tijdens een kosteloze volgende behandeling een hernieuwde poging te laten doen het vijltje te verwijderen. Toen dat ook niet lukte is klaagster terecht naar een specialist (endodontoloog) verwezen en zijn de kosten van de behandeling gecrediteerd.

Verweerster heeft op juiste wijze gehandeld door het deel van de kosten dat door de zorgverzekeraar was vergoed aan de zorgverzekeraar te restitueren. Dat door de klachtenfunctionaris aan klaagster zou zijn toegezegd dat de volledige behandelingskosten aan klaagster zouden worden overgemaakt is wel gesteld maar heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen. Daarbij wordt klaagster door terugbetaling aan de zorgverzekeraar in de gelegenheid gesteld weer een beroep te kunnen doen op haar verzekering bij een (vervolg)behandeling.

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