

UITSPRAAK

SGIM 2022-18

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 28-03-2022 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 31-03-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 31-03-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 01-06-2022 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. Verweerster werd vertegenwoordigd door mevrouw F, tandarts en bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw E. Klaagster is niet ter zitting verschenen.
6. De voorzitter deelt de aanwezigen mee dat de heer G, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie, de hoorzitting als toehoorder zal bijwonen. De aanwezigen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster een onheuse bejegening en het op ondeugdelijke wijze vullen van een kies waarbij klaagster gewond is geraakt aan haar lip en wang en waarna zij een wortelkanaalbehandeling heeft moeten ondergaan.

De moeder van klaagster heeft de klacht, zakelijk weergegeven, als volgt geformuleerd.

Klaagster was van kinds af aan patiënt in de praktijk van verweerster. In december 2020 had klaagster last van een kies, element 26, die een zogeheten “kaasmolaar” betrof. Vanwege de kwetsbaarheid van deze kies was klaagster extra voorzichtig met deze kies.

De vaste tandarts van klaagster was niet beschikbaar en de invallende tandarts S. liet klaagster weten dat een vulling noodzakelijk was. De vulling werd op 14 januari 2021 door dezelfde tandarts S. gezet. Bij deze behandeling raakte klaagster gewond aan haar wang en lip en werd zij onvriendelijk behandeld; daarbij was de vulling te groot en te grof gezet. De tandarts negeerde de tandartsangst van klaagster. De moeder van klaagster heeft telefonisch haar klachten kenbaar gemaakt aan de praktijk waarna de geplaatste vulling gecheckt zou worden. Klaagster werd echter weer behandeld door tandarts S. die de klachten van klaagster wegwuifde. Op 21 januari 2021 heeft de moeder van klaagster de praktijk laten weten dat zij het gezin wenste uit te schrijven.

Op 10 mei 2021 ontving de moeder van klaagster een e-mail bericht van verweerster waaruit bleek dat de praktijk van verweerster informatie had uitgewisseld met de nieuwe tandarts van klaagster zonder vooraf toestemming te vragen.

Door de ondeugdelijk geplaatste vulling is de kwetsbare kies van klaagster beschadigd en ontstoken geraakt. Klaagster heeft na de behandeling door tandarts S. bij haar opvolgend tandarts een wortelkanaalbehandeling aan element 26 moeten ondergaan. Bij die behandeling is een vijltje in het wortelkanaal afgebroken dat door een endodontoloog moest worden verwijderd.

Klaagster houdt verweerster verantwoordelijk voor de extra behandelingen die zij heeft moeten ondergaan. Klaagster verlangt een vergoeding van € 2.000,-- van verweerster bestaande uit de kosten van de behandelingen voor zover die niet door de ziektekostenverzekeraar zijn vergoed, de reiskosten die zij heeft moeten maken, de vrije dagen die zij heeft moeten opnemen, het griffierecht en de kosten die de moeder van klaagster heeft moeten maken om het dossier compleet te maken.

Het verweer

Klaagster en haar gezinsleden waren patiënt in de praktijk van verweerster. In 2009, toen klaagster 9 jaar oud was, werd geconstateerd dat element 26 een “kaasmolaar” betrof. Op 1 december 2020 kwam klaagster met haar moeder bij tandarts S. op consult vanwege pijn aan element 26. Tandarts S. nam de patiënthistorie van klaagster door en constateerde dat element 26 vaak genoemd werd als te monitoren element in verband met klachten. Het element was in zeven jaar tijd al twee keer van een vulling voorzien. Wat opviel was dat de cariës op 29 juni 2020 tijdens een periodieke controle al was geconstateerd en er sprake was van pijn bij zoet eten. De moeder van klaagster had bij die controle echter aangegeven een behandeling voorlopig af te willen wachten. Na onderzoek constateerde tandarts S. cariës in element 26 en informeerde zij klaagster en haar moeder over de noodzaak tot behandeling. Zij wees ook op de risico's van het blijven bestaan of verergeren van de klachten en het in dat geval noodzakelijk maken van een wortelkanaalbehandeling om de kies te behouden.

Op 14 januari 2021 kwam klaagster alleen en heeft S. een deugdelijke vulling geplaatst. Bij het afwerken van de vulling is het wangslimvlies iets geschaafd door de boor. Tandarts S. heeft aan klaagster uitgelegd dat dit vaker gebeurt maar meestal snel geneest. Omdat de vulling iets te hoog bleek te zijn heeft tandarts S. die later iets aangepast. Tandarts S. herkent zich totaal niet in het verwijt van de moeder dat zij onvriendelijk zou zijn geweest tegen klaagster. Zij heeft klaagster juist geprobeerd op haar gemak te stellen door alles wat zij deed goed uit te leggen omdat zij bekend was met de tandartsangst van klaagster. Tandarts S. had hier graag met klaagster en haar moeder over willen praten maar het gezin van klaagster had zich toen al uitgeschreven. De praktijkmanager van verweerster heeft zich in mei 2021 over de klacht gebogen en spijt voor het wondje betuigd in de

vorm van een cadeaukaart voor klaagster. De moeder van klaagster heeft de praktijkmanager laten weten dat de klacht voor haar op die manier naar behoren was behandeld.

In mei 2021, vier maanden na de behandeling door tandarts S., is de irreversibele pulpitis in de kaasmolaar van klaagster alsnog opgetreden, zo heeft verweerster begrepen. Klaagster was toen al een aantal maanden onder behandeling van haar opvolgend tandarts. Kennelijk was een zenuwbehandeling geïndiceerd waarbij een complicatie (afbreken van het vijltje) is opgetreden. Hierna heeft klaagster alsnog een klacht tegen verweerster ingediend. Verweerster wijst de aansprakelijkheid voor de endodontische behandeling af.

De reden voor de zenuwbehandeling was de slechte kwaliteit van het glazuur van de “kaasmolaar”. De uitgestelde behandeling na het constateren van de cariës in juni 2020 vormde een extra risico. Klaagster en haar moeder hebben er zelf voor gekozen om de behandeling uit te stellen en zijn door verweerster gewezen op een mogelijke verergering van de klachten en een mogelijk noodzakelijke wortelkanaalbehandeling.

Tandarts S. heeft een goed aansluitende vulling gemaakt en klaagster en haar moeder geïnformeerd over mogelijke vervolghandelingen.

Tandarts S. heeft zich naar beste kunnen ingespannen voor klaagster. De onterechte verwijten van (de moeder van) klaagster hebben haar zeer geraakt.

Verweerster heeft geen patiëntendossier van klaagster kunnen overleggen omdat de aansprakelijkheidsverzekeraar van verweerster hiertoe geen toestemming had ontvangen van klaagster.

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 H zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klaagster heeft bij monde van haar moeder geklaagd over een vulling die door verweerster in een zogeheten “kaasmolaar” (element 26) is geplaatst. Klaagster heeft gesteld dat door het ondeugdelijk plaatsen van de vulling een wortelkanaalbehandeling door een opvolgend tandarts noodzakelijk werd. Klaagster heeft die stelling onvoldoende onderbouwd of toegelicht.

De Geschilleninstantie heeft uit het dossier en de overgelegde stukken niet kunnen afleiden dat de vulling door tandarts S. niet aan de daarvoor geldende normen heeft voldaan. Het tandheelkundig dossier van klaagster is door het ontbreken van toestemming van klaagster niet voor de Geschilleninstantie inzichtelijk. Dat bij klaagster een wondje is ontstaan aan de binnenkant van haar wang is een regelmatig voorkomende complicatie die bij een behandeling kan optreden en is, bij gebreke van een andere aanwijzing waaruit het tegendeel kan blijken, niet toe te schrijven aan enig onzorgvuldig handelen van verweerster. In zeven jaar tijd zijn drie keer vullingen gelegd in de betreffende kaasmolaar. Deze elementen zijn kwetsbaar en gevoeliger voor cariës en ontstekingen. Dat in het 20ste levensjaar van klaagster een ingrijpender behandeling (een wortelkanaalbehandeling) noodzakelijk was, was niet onverwacht en niet aan verweerster te verwijten. De Geschilleninstantie is niet gebleken van enig causaal verband tussen de behandeling van verweerster en de latere wortelkanaalbehandeling die klaagster bij haar opvolgend tandarts aan element 26 heeft moeten ondergaan.

De moeder van klaagster heeft gesteld dat tandarts S. klaagster tijdens de behandeling op 14 januari 2021 onvriendelijk zou hebben bejegend. De moeder van klaagster was echter niet bij die behandeling aanwezig. Klaagster en haar moeder zijn niet ter zitting verschenen waarmee de wijze waarop tandarts S. klaagster op 14 januari 2021 is tegemoet getreden niet door de Geschilleninstantie kan worden getoetst. Dit betekent dat dit klachtonderdeel bij gebreke van enig andere aanwijzing dan het woord van de moeder van klaagster die dit op haar beurt weer gehoord zou hebben van haar dochter, niet gegrond kan worden bevonden.

Klaagster verwijt verweerster voorts dat zij informatie over klaagster heeft uitgewisseld met de opvolgend tandarts zonder dat daarvoor toestemming zou zijn gevraagd. Bij e-mail van 4 februari 2021 heeft de moeder van klaagster verweerster echter uitdrukkelijk verzocht het gezin van klaagster uit te schrijven en hun gegevens door te sturen aan de opvolgend tandarts waarmee de toestemming tot het verstrekken van patiëntinformatie is verleend.

Resumerend is de Geschilleninstantie 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 klacht van klaagster dan ook in al haar onderdelen 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