

UITSPRAAK

SGIM 2022-20

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 de heer A, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder 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. 31-03-2022 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 31-03-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-04-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 30-06-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 augustus 2022.
5. De hoorzitting heeft op 19 augustus 2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

Klager is in 2021 in de praktijk van verweerder geweest. Verweerder heeft toen links boven bij klager een vulling gemaakt. Na de behandeling voelde dat direct niet goed. Na twee of drie maanden is bij het tanden poetsen de vulling gebroken en zat er alleen nog een stuk wortel in het tandvlees. Klager heeft daar behoorlijk last van gehad.

Na het afbreken van de tand heeft klager een afspraak gemaakt in de praktijk bij verweerder. Hij verkeerde in de veronderstelling dat de tand kosteloos gerepareerd zou worden. In de praktijk werd aangegeven dat dit niet kon en dat er een implantaat moest worden aangebracht. De kosten van herstel waren bijna € 200,-. Twee weken erna had klager weer last van de tand, hij had dag en nacht pijn. Er is toen wederom een afspraak geweest en bij die gelegenheid is de tand getrokken. Die zat volgens klager al los. Klager stelt dat niet de hele wortel uit zijn tandvlees is gehaald en dat er nog een stuk in zijn tandvlees zat, en dat het daarom is gaan ontsteken. Dat heeft heel veel pijn veroorzaakt. Daarvoor heeft klager morfine gehad. Nog altijd heeft klager op die plek geen tand in zijn mond.

Verweerder reageerde volgens klager niet goed op de klacht en bleef in zijn optiek smoesjes verzinnen.

Klager heeft het medisch dossier opgevraagd bij verweerder en dit ook per mail ontvangen, maar dit niet ingebracht. Klager wist niet dat dit nodig was.

Klager verwijt verweerder dat hij door het niet verwijderen van het wortelrestant en de onbehoorlijke vulling veel pijn heeft gehad en nog altijd geen tand op die plek in zijn mond heeft. Hij wil een implantaat op kosten van verweerder. Klager vordert € 4.000,-- omdat hij inschat dat een implantaat meer dan € 2.000,-- kost. Daarnaast heeft hij maanden niet kunnen eten en slapen. Hij vordert daarom € 2.000,-- extra compensatie.

Verweer

Er is geen verweer bekend, omdat verweerder niet heeft gereageerd in de bemiddelingsprocedure, geen verweerschrift heeft ingediend en niet ter zitting is verschenen.

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 klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] is er geen oplossing bereikt.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat het aan klager is om zijn klacht te onderbouwen, met het medisch dossier dan wel met andere stukken. Klager had wel de beschikking over het medisch dossier maar heeft dat niet ingebracht, ondanks dat daarom door de Geschilleninstantie is verzocht. Klager heeft zijn klachten verwoord in een klaagschrift zonder bijlagen.

In het klaagschrift beschrijft klager dat een vulling is afgebroken en dat hij veel pijn en ongemak heeft ervaren. Dat is op zichzelf niet voldoende om vast te stellen dat verweerder niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Een vulling kan immers om meerdere redenen afbreken, met name als het een tijdelijke vulling betreft. Dat dit is voorgevallen, is dus onvoldoende grond om een tekortkoming aan te nemen.

Ten aanzien van het wortelrestant kan door het ontbreken van een onderbouwing met het medisch dossier en of met andere middelen niet worden vastgesteld wat de oorzaak van een en ander is met als gevolg dat de vraag of de tandarts tekort is geschoten niet kan worden beantwoord. De Geschilleninstantie kan daarom niet komen tot een gegrondverklaring van de klacht.

Ten aanzien van de wijze waarop verweerder met deze klacht is omgegaan het volgende. De Geschilleninstantie merkt op dat het van weinig professioneel handelen getuigt van verweerder, in het geheel niet op de klacht te reageren, geen verweer te voeren en niet ter zitting te verschijnen. Door zich niet bij de [beroepsvereniging] te melden en niet te reageren op de klacht, was informele klachtafhandeling of bemiddeling onmogelijk en is klager genoodzaakt geweest zich tot de Geschilleninstantie te wenden. Gelet daarop acht de Geschilleninstantie het redelijk dat klager wordt gecompenseerd voor de kosten die hij heeft moeten maken voor het voorleggen van het geschil aan de instantie. De Geschilleninstantie oordeelt daarom dat klager een schadevergoeding toekomt van € 75,- te weten het door klager betaalde griffiegeld.

Schadevergoeding

De schadevergoeding, door verweerder te betalen aan klager, bedraagt derhalve € 75,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- het verzoek tot vergoeden van schadevergoeding gedeeltelijk kan worden toegewezen, te weten tot een hoogte van € 75,-.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 19 augustus 2022

Met verzenddatum, 27 september 2022