

UITSPRAAK

SGIM 2022-23

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, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder Tandartspraktijk B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 22-04-2022 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 op 25-04-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19-04-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 31-05-2022 het 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. Klaagster heeft zich ter zitting laten vertegenwoordigen door haar partner. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder samengevat dat hij een uitgebreide behandeling bestaande uit 7 vullingen heeft uitgevoerd zonder medische aanleiding, gedegen vooronderzoek en informed consent, waarbij de behandeling tevens niet goed is uitgevoerd, waardoor zij veel pijn ervaart. Zij vordert een schadevergoeding van in ieder geval €3.000,- te gebruiken voor reparaties en verdere schadeloosstelling.

Klaagster kwam in april 2021 bij verweerder omdat ze op een steentje had gebeten en er een stukje van een vulling was afgebroken. Zij had toen geen klachten door het afgebroken stukje, maar maakte desondanks een afspraak. Verweerder gaf aan dat er een kroon op de betreffende gebroken kies (element 46) nodig was. Het was volgens hem echter eerst nodig de beethoogte te verhogen, omdat deze door slijtage was verdiept. Daarna kon de kroon pas op de juiste hoogte geplaatst worden. Het ophogen van de beethoogte zou ongeveer € 800,- kosten. Klaagster voelde zich voor het blok gezet omdat verweerder direct met de behandeling wilde beginnen. Zij heeft toen mondeling - in de behandelstoel - ingestemd met de behandeling. Tijdens de behandeling voelde klaagster zich niet op haar gemak en ervaarde ze pijn. Klaagster had het gevoel dat verweerder ruw en gehaast te werk ging.

Na ruim een uur verliet klaagster de praktijk met zeven meervlaksvullingen die erg vlak aanvoelden. De kosten van de behandeling bedroegen € 889,--. De factuur ontving klaagster in haar mailbox nog voordat zij thuis was.

Klaagster heeft contact gelegd met verweerder omdat zij het gevoel had dat de vullingen heel plat en vlak waren en omdat het haar niet meer goed lukte om te kauwen. Ook sloten haar kiezen niet meer goed op elkaar aan. Klaagster heeft tevens aangegeven dat zij zich achteraf gezien overrompeld voelde omdat verweerder direct met de behandeling wilde starten, terwijl er eerder (in de halfjaarlijkse controles) nooit over een beetverhoging of slijtage was gesproken. Zij heeft het gevoel veel slechter af te zijn dan toen ze de praktijk - klachtenvrij - binnenliep.

Verweerder nam deze klachten in de optiek van klaagster allerm minst serieus en reageerde ook niet constructief. Klaagster heeft daarna de klachtenfunctionaris van de KNMT benaderd. Ook hierin ervaaarde ze van verweerder geen constructieve opstelling. Zo legde hij zich niet neer bij de bevindingen van de tandarts in second opinion en verstrekte hij ook niet tijdig het gevraagde dossier.

Inmiddels heeft klaagster de nodige (herstel)behandelingen aan haar gebit moeten laten uitvoeren en staat er nog meer op de planning. Zij verwijt verweerder dat hij de behandeling aan de zeven kiezen zonder medische noodzaak heeft uitgevoerd, dat hij haar onvolledig heeft geïnformeerd over de behandeling, de alternatieven, de gevolgen en de kosten. Zij neemt het verweerder kwalijk dat hij zich in de klachtenbemiddeling niet constructief heeft opgesteld. Daarnaast heeft verweerder G-codes bij haar in rekening gebracht die niet zijn uitgevoerd.

Ter zitting geeft de gemachtigde van klaagster aan dat het een lang en moeizaam traject is geweest en dat het nooit de intentie was om bij de Geschilleninstantie uit te komen. De gemachtigde van klaagster geeft aan het gevoel te hebben geen andere keuze te hebben door de opstelling van verweerder en de klachten die klaagster nog dagelijks ervaart. Klaagster heeft een onderbouwing gegeven van de schade die zij stelt te hebben geleden.

Het verweer

Verweerder geeft aan dat klaagster bij hem kwam met een gebroken kies waarna zijn advies was hier een kroon op te plaatsen (element 46). Echter, hij constateerde dat element 16 was uitgegroeid, hetgeen teveel druk zou geven op de kroon als hij een nieuwe kroon zou maken. Hij heeft toen aangegeven dat hij een nieuwe kroon kon maken maar dat het beter was de curve gelijk te maken. Dat kan volgens verweerder op twee manieren, te weten het slijpen van element 16 dan wel door de rest van de beet op te hogen. Hij heeft klaagster toen uitvoerig uitgelegd wat de opties waren. Zij ging vervolgens akkoord met de beetverhoging. Verweerder heeft toen ter plekke een begroting gemaakt en deze laten zien.

Verweerder erkent dat de beetverhoging niet de enige oplossing was, maar is van mening dat het wel de beste oplossing was. Het slijpen van element 16 was ook een optie, maar zijn ervaring is dat patiënten meer baat hebben bij een beetverhoging, en dat dit op lange termijn prettiger aanvoelt.

Dat er niet eerder op de mogelijkheid of noodzaak tot een beetverhoging is geweest, komt volgens verweerder omdat hij klaagster niet bij het eerste consult al wilde wijzen op alle mogelijke gebreken in het gebit omdat zijn ervaring is dat dit voor onrust zorgt bij patiënten en dat dit niet passend is voor een eerste consult.

Dat er G-codes zijn verricht die niet zijn uitgevoerd wordt door verweerder erkend. Dat was onhandig. Zijn ervaring is echter dat de uitvoerige behandeling die hij verricht heeft niet met de huidige bekostigingssystematiek vergoed wordt. Hij hanteert daarom deze extra codes om het toch kostendekkend te maken. De zorgverzekeraar is daar eerder in een andere zaak mee akkoord gegaan.

Verweerder geeft aan dat klagster niet goed heeft gemotiveerd wat nu daadwerkelijk haar klacht is, omdat de beetverhoging die hij heeft uitgevoerd nog altijd in de mond zit. Als klagster er daadwerkelijk zoveel last van had gehad, dan had ze deze kunnen laten terugdraaien. Volgens verweerder is dat een eenvoudige ingreep waar klagster ook voor had kunnen kiezen.

Verweerder acht de gevorderde schadevergoeding daarnaast buitenproportioneel, gelet op de omstandigheid dat de beetverhoging eenvoudig kan worden teruggedraaid.

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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat de klacht van klagster gegrond is. Daartoe overweegt zij als volgt.

Niet ter discussie staat dat klagster in de eerdere halfjaarlijkse controle niet is geweest op de noodzaak tot een beetverhoging en dat klagster bij binnenkomst in de praktijk geen klachten ervaarde. Ook is niet in geschil dat de beetverhoging op dat moment niet medisch noodzakelijk was voor het uitvoeren van een restauratie van element 46.

De Geschilleninstantie acht het niet in lijn met de professionele standaard dat verweerder, ondanks het feit dat er alternatieven waren voor de behandeling en klaagster op dat moment geen klachten ervaarde, vrijwel direct is overgegaan tot een dergelijke kostbare en intensieve behandeling. Of een beetverhoging in theorie uiteindelijk een goede optie had kunnen zijn voor klaagster is voor die beoordeling niet relevant: het gaat om het antwoord op de vraag of het verantwoord was op dat moment met die specifieke behandeling te starten en of daartoe informed consent is verkregen. De Geschilleninstantie overweegt van niet.

In de second opinion van de [beroepsvereniging] is te lezen dat er voorafgaand aan een beetverhoging eerst uitgebreid onderzoek naar de functie van het gebit dient plaats te vinden, onder meer met behulp van studiemodellen, gemonteerd in een articulator. Vervolgens - zo beschrijft de second opinion - zal er in samenspraak met de patiënt een behandelplan en zorgplan moeten worden opgesteld om te bekijken in welk tempo de behandeling uitgevoerd moet worden. De Geschilleninstantie volgt de onafhankelijk tandarts hierin. Verweerder heeft niet gemotiveerd waarom een dergelijk gedegen onderzoek hier niet nodig was en waarom het in dit geval noodzakelijk en verantwoord was direct met deze behandeling te starten. Niet gemotiveerd is voorts wat er aan in de weg stond klaagster enige tijd te geven over het behandelvoorstel na te denken en eerst de restauratie aan element 46 uit te voeren. Klaagster kwam zonder klachten bij verweerder voor het restaureren van één kies, en liep een uur later naar buiten met een beetverhoging ter waarde van meer dan € 800,--. De Geschilleninstantie acht het door de (snelheid van) gang van zaken aannemelijk dat klaagster niet goed wist waarmee zij instemde en de gevolgen op dat moment niet goed kon overzien.

De Geschilleninstantie constateert voorts dat de onafhankelijke tandarts van de [beroepsvereniging] in second opinion oordeelt dat uit het mondonderzoek is gebleken dat de beet doormiddel van het toevoegen van vulmateriaal op meerdere elementen in de zijdelingse delen is verhoogd 'zonder gedegen functie en onderzoek vooraf'. Dat versterkt de Geschilleninstantie in haar oordeel dat de behandeling zonder de vereiste voorbereiding is uitgevoerd.

Ten aanzien van de kwaliteit van de vullingen oordeelt de onafhankelijke tandarts in de second opinion dat aan de hand van de gemaakte röntgenfoto's en het uitgevoerde mondonderzoek geoordeeld kan worden dat de kwaliteit van de meervlaksvullingen onvoldoende is. Verweerder heeft dat oordeel niet gemotiveerd weerlegt. Klaagster stelt veel klachten te ervaren. De Geschilleninstantie sluit zich voor wat betreft de beoordeling van de kwaliteit van de vullingen daarom aan bij de second opinion.

Schadevergoeding

Nu de klacht gegrond is komt de Geschilleninstantie toe aan de beoordeling van de vordering tot schadevergoeding. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de kosten van de behandeling, te weten € 889,-- moeten worden terugbetaald aan klaagster, omdat het informed consent voor de behandeling ontbrak. De Geschilleninstantie is voorts van oordeel dat klaagster moet worden gecompenseerd in de kosten die zij moet maken voor herstel van haar gebit. De Geschilleninstantie raamt de kosten voor het herstel van de beetverhoging op circa de helft van de kosten die zijn gemaakt voor de beetverhoging, te weten op €445,--. Voorts dienen de reis- en parkeerkosten naar de deskundige die de second opinion uitvoerde te worden vergoed, omdat deze kosten direct verband houden met de tekortkoming van verweerder en daarnaast voldoende objectiveerbaar zijn. Dit bedraagt € 95,--.

De gevorderde vergoeding van de tijdsinvestering van klaagster voor het laten uitvoeren van de second opinion wordt afgewezen omdat onvoldoende is gemotiveerd waarom die tijdsbesteding vergoed moet worden en waarom een bedrag van € 25,- per uur daarvoor redelijk is.

De gevorderde kosten voor een aanvullende tandartsverzekering worden eveneens afgewezen omdat de kosten voor herstel voldoende vervat zijn in de geraamde € 445,--. De gevorderde immateriële schadevergoeding wordt afgewezen omdat deze vordering in het geheel niet onderbouwd is.

De schadevergoeding zal worden vermeerderd met de € 75,-- griffiegeld die klaagster heeft moeten betalen.

De schadevergoeding, door verweerder te betalen aan klaagster, bedraagt derhalve € 1.504,--.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- wijst het verzoek tot het vergoeden van schadevergoeding gedeeltelijk toe, te weten tot een hoogte van € 1.504,--.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 19 augustus 2022

Met verzenddatum, 27 september 2022