

UITSPRAAK

SGIM 2022-26

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 11-05-2022 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 11-05-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 09-05-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 13-07-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 september 2022.
5. De hoorzitting heeft op 16 september 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerster is verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht; zij werd daarbij bijgestaan door haar gemachtigde, de heer mr. E. Klaagster is met opgaaf van redenen niet ter zitting verschenen. Mevrouw mr. drs. F, algemeen-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting digitaal bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerster voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster het op ondeugdelijke wijze en met ondeugdelijk materiaal vervaardigen van facings op haar voortanden waardoor zij schade heeft geleden.

Verweerster heeft op 11 november 2021 facings geplaatst op de vier voortanden van klaagster. Verweerster heeft daarvoor zonder uitleg of toestemming composiet gebruikt, een voor klaagster onbekend materiaal. Tot 11 november 2021 waren de tanden van klaagster gaaf, netjes en gelijk en kende zij geen problemen met haar mondgezondheid. Na de behandeling door verweerster waren de voortanden van klaagster scheef en ongelijk en bij het kauwen plakte het eten aan haar tanden

waardoor het composiet afbrak. Klager had de indruk dat zij door verweerder als proefdier gebruikt is om een behandeling op haar uit te proberen. Klager heeft het gevoel dat verweerder vanuit een impulsieve en ondoordachte manier heeft gehandeld. Als verweerder de wijze van de behandeling vooraf met klager had besproken had zij die geweigerd: dan was er niet in haar gezonde tanden geboord en geslepen.

Na de behandeling is klager meerdere keren bij verweerder terug geweest maar het resultaat van de facings verbeterde niet. Verweerder heeft vervolgens het composiet verwijderd waarna de tanden van klager dun en gevoelig zijn geworden. Door de behandelingen is het glazuur van de tanden van klager beschadigd geraakt en ook haar tandvlees. Klager durft sindsdien niet meer te lachen en haar tanden zijn enorm gevoelig geworden voor kou en warmte en tandenpoetsen is pijnlijk. Aan klager werd het advies gegeven om een second opinion bij een andere tandarts te vragen maar de verwijsbrief die klager daarvoor van verweerder had ontvangen klopte niet. Klager heeft op 2 december 2021 haar onvrede geuit bij de tandartspraktijk waar zij gedwongen werd een formulier te ondertekenen en vervolgens op hardhandige wijze de praktijk uit werd gezet. Klager heeft hiervan melding gedaan bij de politie. Klager is psychisch beschadigd geraakt door de situatie; klager vertrouwde verweerder maar zij heeft met klagers gezondheid gespeeld. Omdat klager geen vertrouwen meer heeft in verweerder heeft zij geen toestemming verleend voor inzage in haar medisch dossier.

Klager zal naar een andere tandartspraktijk moeten gaan om haar gebit te laten herstellen en deugdelijke facings te laten plaatsten.

Klager houdt verweerder verantwoordelijk voor de schade die zij aan haar tanden heeft geleden en voor de kosten van de herstelbehandelingen die zij zal moeten ondergaan. Klager verlangt een vergoeding van € 5.000,- van verweerder bestaande uit de kosten van vier porseleinen facings, de reiskosten die zij zal moeten maken en een vergoeding voor het leed dat haar door verweerder is aangedaan (smartengeld).

Het verweer

Klager is in juni 2017 patiënt geworden van verweerder. Zij was overgestapt naar de praktijk waar verweerder werkzaam is vanwege onvrede over haar voormalige tandarts.

De verstandhouding tussen verweerder en klager was altijd goed. Verweerder is tandarts/pedodontoloog en de zoon van klager was al patiënt van verweerder. In oktober 2020 gaf klager aan dat zij ruwe plekjes en deukjes voelde in haar boventanden. Op 14 oktober 2020 heeft verweerder element 23 met composiet gerestaureerd. Op 15 april 2021 gaf klager te kennen haar voortanden wat dun te vinden en daar graag een laagje overheen geplaatst te zien. Op 19 oktober 2021 heeft klager hiervoor telefonisch een afspraak gemaakt waarvoor verweerder op 11 november 2021 een lange afspraak van 60 minuten heeft ingepland. Omdat verweerder op 11 november 20 minuten te laat verscheen heeft verweerder met klager afgesproken dat de restauraties aan de boventanden zouden worden uitgevoerd en klager op 2 december 2021 terug zou komen voor de afwerking en het polijsten. Verweerder heeft voor de restauraties composiet gebruikt, dit is de vakterm voor het vulmateriaal. Klager was, anders dan zij stelt, op de hoogte van wat de behandeling van de vier elementen op 11 november 2021 inhield. Dit was immers dezelfde behandeling als die zij op 14 oktober 2020 aan element 23 had ondergaan. Op 13 november 2021 heeft klager te kennen gegeven niet tevreden te zijn met de uitgevoerde behandeling die op 2 december 2021 zou worden afgerond. Verweerder heeft klager in de periode van 17 november 2021 tot en met 2 december 2021 negen keer gezien. Verweerder heeft de klachten met klager besproken en getracht haar zorgen weg te nemen; verweerder is hier helaas niet in geslaagd. Op

verzoek van klagster heeft verweerster het composiet op 24 november en 25 november 2021 weer van de tanden van klagster verwijderd.

Verweerster heeft niet in de boventanden van klagster geboord of deze geslepen. Verweerster heeft klagster erop gewezen dat na het verwijderen van het composiet de tanden wat gevoeliger zouden zijn en klagster geadviseerd met een tandpasta voor gevoelige tanden te poetsen. De door klagster ervaren klachten hangen niet samen met het objectieve beeld in en van klagsters mond. Verweerster heeft niets aan de tanden van klagster gewijzigd.

Omdat klagster per email van 1 december 2021 uitdrukkelijk had aangegeven geen toestemming meer te geven voor inzage in haar medisch dossier maar zij op 2 december 2021 toch een consult wenste in verband met pijnklachten heeft verweerster klagster verzocht een toestemmingsformulier voor dossierinzage te ondertekenen. Dat is het formulier waar klagster op doelt. Verweerster kon klagster immers niet behandelen zonder toegang tot haar dossier. Verweerster heeft klagster geadviseerd een second opinion te vragen bij een andere tandarts om haar tandheelkundige problemen te bespreken. Verweerster betreurt het dat door een administratieve fout abusievelijk een onvolledige verwijsbrief aan klagster is gestuurd. Aangezien klagster verweerster geen toegang tot haar dossier toestond was het voor verweerster aanvankelijk niet mogelijk om een juiste en volledige verwijsbrief te maken.

Verweerster betreurt het zeer dat klagster ontevreden is over de behandeling die zij bij klagster heeft uitgevoerd. Verweerster heeft de behandelingen tot het aanbrengen van het composiet en het weer verwijderen daarvan niet bij klagster in rekening gebracht.

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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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.

Verweerster heeft op 11 november 2021 op verzoek van klaagster om esthetische redenen de elementen 11, 12, 21 en 22, de “boventanden” van klaagster, voorzien van een opvullend laagje. Verweerster heeft hiervoor composiet gebruikt. Omdat klaagster niet tevreden was over het resultaat en verweerster ondanks pogingen daartoe de onvrede en zorgen van klaagster niet kon wegnemen, heeft verweerster het composietlaagje weer verwijderd. Bij de behandeling die verweerster heeft uitgevoerd is niet geboord of geslepen in de tanden. Na het weer verwijderen van het laagje composiet was de stand en toestand van de tanden hetzelfde als voor de behandeling op 11 november 2021. Wel is een (tijdelijke) gevoeligheid van de tanden en het tandvlees opgetreden waar verweerster klaagster een verlichtend middel voor heeft voorgeschreven en haar een poetsinstructie voor heeft meegegeven.

De Geschilleninstantie heeft voor de verwijten van klaagster geen grond gevonden in het dossier en de overgelegde stukken. Dat verweerster klaagster onheus zou hebben bejegend is de Geschilleninstantie niet gebleken. De Geschilleninstantie constateert dat verweerster klaagster in november 2021 vele malen in haar praktijk heeft gezien om te trachten haar klachten te verhelpen en haar zorgen te verlichten. Verweerster heeft klaagster de behandeling waar zij niet tevreden over was niet in rekening gebracht.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zorgvuldig en geduldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten 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, 16 september 2022

Met verzenddatum, 24 oktober 2022