

UITSPRAAK

SGIM 2022-29

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', handelend als vertegenwoordiger van haar minderjarige zoon C, hierna te noemen 'de zoon' tegen de heer D, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerder'. (gemachtigde: mevrouw mr. F). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 16-05-2022 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 op 17-05-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23-05-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 09-06-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 04-11-2022.
5. De hoorzitting heeft op 04-11-2022 plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde, mevrouw mr. G. Mevrouw H, per 1 januari 2023 algemeen-lid van de Geschilleninstantie en mevrouw I, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan voorlichting over een tandheelkundige ingreep bij de zoon van klaagster en het zonder toestemming overgaan tot extractie.

Op 25 maart 2022 had klaagster een afspraak voor haar vierjarige zoon bij verweerder. Duidelijk werd dat er sprake was van cariës en de zoon behandeld moest worden. Op 30 maart 2022 zou er worden geoefend met het gebruik van lachgas zodat de zoon kon worden voorbereid op de ingreep die zou volgen. De praktijk van verweerder is een kindertandartspraktijk naar wie klaagster door haar eigen tandarts was doorverwezen. Het verwijderen van de cariës zou op 4 april 2022 gebeuren;

daarvoor was op 25 maart 2022 al een afspraak gemaakt. Op 30 maart 2022 kwam klaagster met haar zoon en haar zes weken oude dochtertje naar de praktijk. Klaagster had kenbaar gemaakt dat zij een afspraak had bij het consultatiebureau voor haar baby en vroeg of daarmee rekening kon worden gehouden. Om 12.40 uur werd de zoon door de assistente uit de wachtkamer gehaald om de test met het lachgas te doen. Na ongeveer een kwartier kwam een andere assistente aan klaagster in de wachtkamer vertellen dat een tand bewoog ('wiebelde') en verwijderd moest worden. Dit werd aan klaagster meegedeeld zonder dat haar informatie werd gegeven. Klaagster had niet de kans om vragen te stellen en te begrijpen wat er aan de hand was. Na ongeveer 10 minuten hoorde zij haar zoon schreeuwen en huilen en werd hij met bloedende mond door een assistente bij klaagster in de wachtkamer gebracht. Het lukte klaagster niet om haar zoon te kalmeren. Toen zij de verwijderde kies zag, zag zij tot haar ontsteltenis dat het een kies met wortels was. Er kon dus geen sprake zijn van een wiebelende melktand zoals de assistente klaagster had voorgespiegeld. Klaagster heeft verweerder verzocht haar de gemaakte röntgenfoto's toe te sturen die zij aan haar eigen tandarts heeft laten zien. Haar tandarts constateerde dat sprake was van een lichte infectie maar de premolaar niet getrokken had mogen worden. Dit kan ervoor zorgen dat de zoon in de toekomst een beugel nodig heeft. Deze informatie is niet aan klaagster verstrekt. Dit wetende had klaagster nooit met een extractie ingestemd. Niet alleen heeft de zoon van klaagster lichamelijke schade opgelopen door het handelen van verweerder; ook psychisch is er schade aangericht nu de zoon niet meer naar de tandarts wil en hij klaagster als moeder niet meer vertrouwt. Klaagster had haar zoon ervan verzekerd dat er op 30 maart 2022 niets pijnlijks zou gebeuren; er zou alleen met lachgas worden geoefend.

Klaagster verlangt een vergoeding voor het leed dat verweerder klaagster en haar zoon heeft aangedaan en een vergoeding voor de toekomstige kosten van de beugel die haar zoon zal moeten gaan dragen. Zij heeft die kosten begroot op een bedrag van € 3.000,--.

Het verweer

Op 25 maart 2022 werd de zoon gezien vanwege pijnklachten nadat er eerder een restauratie had plaatsgevonden bij een andere tandartspraktijk. Bij onderzoek bleek de restauratie een breuk te hebben en is geadviseerd om een nieuwe restauratie te doen. Als verdoving wordt bij kleine kinderen dan gebruik gemaakt van lachgas. Er werd een afspraak gemaakt voor 30 maart 2022 om de zoon te laten wennen met het lachgas. Tijdens het onderzoek op die dag bleek er sprake te zijn van een zwelling en infectie ter hoogte van de aangedane melkkies. De behandelaar vond het beter om de zoon meteen te behandelen mits klaagster akkoord zou zijn. De preventieassistente is naar de wachtkamer gegaan om met klaagster te overleggen die daar wachtte met haar baby.

Aan klaagster is toen uitgelegd dat sprake was van een ontsteking, dat een restauratie de ontsteking niet zou wegnemen en dat daarom de melktand getrokken diende te worden. Klaagster heeft expliciet ingestemd met de voorgestelde behandeling en geen tekenen van aarzeling getoond. Zij heeft ook niet aangegeven dat zij wilde overleggen met haar echtgenoot.

Omdat klaagster in de wachtkamer wachtte kon zij op ieder moment in de behandelkamer kijken hoe het met de zoon ging. De behandeling verliep zonder problemen. Pas bij aankomst in de wachtkamer en bij het zien van zijn moeder begon de zoon te huilen.

Na het indienen van de klacht heeft verweerder met klaagster via email en telefoon gecommuniceerd. Verweerder betreurt het dat hij door de [beroepsorganisatie] niet eerder in kennis is gesteld van de klacht; verweerder had klaagster graag eerder uitleg geven over de behandeling als daar bij klaagster nog vragen over leefden.

Verweerder is van mening dat de uitgevoerde behandeling met de extractie de enige juiste beslissing was om een uitbreiding van de ontsteking te voorkomen. Op klaagster is geen enkele druk uitgeoefend om snel te beslissen. Van enige geestelijke schade voor de zoon door de extractie van de

kies kan naar de mening van verweerder geen sprake zijn. De zoon was rustig en de behandeling is zonder problemen verlopen. Bij een extractie komt uiteraard bloed vrij, maar dat is een normaal verschijnsel.

Verweerder houdt zich niet verantwoordelijk voor een mogelijke gebitscorrectie voor de zoon in de toekomst. Bij een kind van vier jaar zijn het gebit en de kaak nog volledig in ontwikkeling en is niets te zeggen over een mogelijke latere orthodontische behandeling.

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 de [beroepsorganisatie]. 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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] 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 vraag die beantwoord dient te worden is of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar niet heeft voorgelicht over de diagnose en de behandeling die haar zoon op 30 maart 2022 heeft ondergaan. Er zou slechts worden geoefend met lachgas ter voorbereiding op een cariësbehandeling op 4 april 2022. Omdat klaagster haar baby van zes weken oud bij zich had kon zij niet mee in de behandelkamer waar de baby zou worden blootgesteld aan het lachgas. Na afloop bleek het klaagster pas dat haar zoon van vier jaar oud een intensieve ingreep had ondergaan waar zij bij had willen zijn.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder klaagster beter had moeten voorlichten over de behandeling van de zoon. Het was klaagster niet duidelijk dat er een ontsteking was geconstateerd en de behandeling een extractie zou inhouden.

Verweerder heeft klaagster de indruk gegeven dat het om een kleine, eenvoudige ingreep ging.

Daarbij is de Geschilleninstantie van oordeel dat het op de weg van verweerder had gelegen om zelf de benodigde uitleg aan klaagster te geven en zich ervan te vergewissen dat de noodzaak en de behandeling van de zoon voor haar duidelijk was. Verweerder heeft dit aan zijn assistente

overgelaten. Door deze handelwijze is klagster de mogelijkheid ontnomen om de zorgen voor haar baby even aan een ander over te laten en haar zoon te ondersteunen in de behandelkamer of haar echtgenoot te bellen. Klagster is door verweerder op het verkeerde been gezet waardoor zorgen zijn ontstaan over de mondgezondheid van en de behandeling voor de zoon. Er is sprake geweest van een gebrekkig 'informed consent'. Het is de taak van een zorgverlener om de diagnose en de behandeling goed met patiënten te bespreken. Nu verweerder dat heeft nagelaten heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Klagster heeft gesteld dat haar door de extractie van de melkkies kosten in verband met de gebitsregulatie voor de zoon te wachten staan waarvoor zij verweerder verantwoordelijk houdt. Wat dit betreft overweegt de Geschilleninstantie als volgt.

Uit de overgelegde foto's van 25 en 30 maart 2022 blijkt dat sprake was van een forse infectie rond de melkkies die een extractie noodzakelijk maakte. De infectie aankijken of behandelen met antibiotica was om een uitbreiding van de infectie te voorkomen geen optie. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder klinisch en medisch gezien juist heeft gehandeld.

Het psychisch leed dat de zoon ten gevolge van de ingreep zou hebben geleden en nog zou lijden is onvoldoende aangetoond of onderbouwd.

De door klagster gevorderde schadevergoeding wordt dan ook afgewezen.

Aangezien de klacht ten aanzien van de voorlichting over de tandheelkundige behandeling voor de zoon gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klagster betaalde griffiegeld van € 75,- aan haar dient te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond ten aanzien van de voorlichting door verweerder over de tandheelkundige behandeling voor de zoon;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak aan klagster een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 november 2022

Met verzenddatum, 13 december 2022