

UITSPRAAK

SGIM 2022-32

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 B, mevrouw C hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 14-06-2022 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 14-06-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16-06-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 28-08-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 24-10-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 december 2022.
5. De hoorzitting heeft op 9 december 2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster was daar aanwezig. Verweerster was eveneens aanwezig met haar partner.

De klacht

De klacht is zakelijk weergegeven dat verweerster een ontsteking onder de kies van klaagster over het hoofd heeft gezien. Klaagster heeft zich tijdens haar vakantie moeten laten behandelen aan die ontsteking waardoor zij niet heeft kunnen genieten van de vakantie. Zij vordert € 10.000 aan schadevergoeding voor deze gemiste vakantie, inclusief de behandelkosten die in het buitenland zijn gemaakt.

Klaagster kwam in juni 2021 bij verweerster met pijn aan de brug die verweerster eerder (2020) bij haar had geplaatst. Het bleek dat het brugwerk was gebroken. Verweerster heeft een deel van het brugwerk geplaatst en een deel laten zitten. De afspraak erna heeft verweerster het andere gedeelte verwijderd en een noodkroon geplaatst.

De pijn bleef aanhouden. Klaagster heeft dat ook steeds aan verweerster aangegeven. Klaagster gaf daarbij ook aan binnenkort op vakantie te gaan. De dag voor haar vakantie werd de noodkroon verwijderd en de brug geplaatst. Toen heeft klaagster weer aangegeven dat zij pijn had. Verweerster vertelde toen dat het tandvlees waarschijnlijk geïrriteerd was.

Klaagster vertrok op vakantie met pijn in haar mond. Zij kon niet kauwen en eten. De pijn werd zo hevig dat het niet langer uit te houden was. Op haar vakantielocatie (Dubai) is klaagster naar een tandarts geweest. Die tandarts heeft een foto gemaakt van het gebit en constateerde een ontsteking onder de kies. Het brugwerk is verwijderd en er is een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd. Er werd ook pijnstilling voorgeschreven. Al die behandelingen buiten Nederland hebben klaagster veel stress bezorgd en ook geld gekost. Klaagster heeft daardoor niet kunnen genieten van haar vakantie.

Klaagster vindt dat verweerster tekort is geschoten in haar behandeling. De ontsteking waarmee zij uiteindelijk op vakantie ging had eerder ontdekt kunnen worden als verweerster beter onderzoek had verricht.

Het verweer

Verweerster stelt dat klaagster in juni 2021 bij haar kwam met de mededeling dat er iets aan haar brug niet goed voelde, dat deze bewoog en dat haar tandvlees pijn deed. Volgens verweerster heeft klaagster nooit geuit dat zij ernstige pijn ervaarde.

In de mond van klaagster zag verweerster inderdaad dat de aansluiting tussen deelbrug 48 en 45 helemaal afgebroken was. Verweerster gaf aan dat dit waarschijnlijk kwam door het knarsen. Een advies om een knarsplaat te dragen was eerder niet door klaagster opgevolgd.

Verweerster heeft een foto gemaakt en zag daarop niets bijzonders. Zij heeft toen voor de zekerheid bij de twee pijlers van de brug (48 en 45) een warm/koud test en een percussietest gedaan. Allebei waren negatief. Gelet op het feit dat de brug niet goed zat ging verweerster ervan uit dat de pijn in het tandvlees werd veroorzaakt door de brug die daarin drukte. Klaagster gaf ook aan dat zij alleen maar last had met kauwen en niet specifiek bij warm of koud eten. Verweerster heeft toen de dummy 47 en 46 verwijderd en de kronen 45 en 48 laten zitten. Dat heeft zij gedaan zodat het tandvlees van klaagster tot rust kan komen.

In een latere afspraak heeft verweerster de kronen van elementen 45 en 48 verwijderd. Dit is zelfs zonder verdoving gedaan en klaagster heeft niet aangegeven last te hebben van die elementen. Een behandeling zonder verdoving met acute pulpitis is volgens verweerster onmogelijk. Op 8 juli is de brug afgemaakt en geplaatst. Na het plaatsen was klaagster tevreden en gaf ze aan geen pijn meer te hebben. Er was volgens verweerster geen sprake van enorme pijn bij klaagster.

Verweerster betreurt hetgeen er tijdens de vakantie van klaagster is gebeurd maar het had volgens verweerster niets te maken met een tandheeskundige fout van haar zijde.

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 [beroepsorganisatie]. 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 de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor 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. Hier is specifiek de vraag of verweerster de ontsteking onder de kies eerder had moeten zien.

De Geschilleninstantie stelt vast dat de testen die verweerster heeft uitgevoerd nadat klaagster met pijn kwam, juist zijn. De percussietest en de warm/koud test zijn daarvoor geïndiceerd en de uitkomst daarvan is te gebruiken om de oorzaak van de pijn vast te stellen. Er is volgens verweerster echter ook geboord zonder verdoving. Verweerster voert dit aan als argument dat er derhalve geen sprake kan zijn van een ontsteking. De omstandigheid dat klaagster zonder enige verdoving geboord kon worden is echter een indicatie dat de betreffende kies dood zou kunnen zijn. Dat zou vervolgens een indicatie moeten zijn om een foto te maken en aanvullende diagnostiek te verrichten. De Geschilleninstantie stelt vast dat die foto is gemaakt, maar dat daarop het betreffende element onvoldoende te zien is. Met een betere foto van het betreffende element acht de Geschilleninstantie het aannemelijk dat de ontsteking te zien was geweest. De Geschilleninstantie acht het namelijk niet aannemelijk dat een ontsteking met deze mate van ernst binnen een week is ontstaan. Door niet aan aanvullende diagnostiek te doen en geen goede foto te maken van het betreffende element, heeft verweerster in ieder geval het aanmerkelijke risico aanvaard dat er iets over het hoofd werd gezien zoals een ontsteking. De klacht met betrekking tot gebrekkige diagnostiek is derhalve gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht gegrond is, komt de Geschilleninstantie toe aan een oordeel over de schadevergoeding. Klaagster heeft een bedrag van € 10.000 gevorderd. Dat bedrag is niet gemotiveerd met stukken. Klaagster heeft alleen aangegeven dat de schadevergoeding zou zijn voor de reis en verblijfskosten van haar vakantie in Dubai, de kosten voor medicijnen, de endodontoloog, de reiskosten naar de kliniek, de immateriële schade en emotionele schade. Geen van deze kosten is met stukken onderbouwd of nader gespecificeerd. Uit niets blijkt derhalve waarom een totaalbedrag van € 10.000 daarvoor redelijk zou zijn en waarom het tevens redelijk is dit bedrag – dat deels bestaat uit de kosten voor een vakantie van klaagster en zoon van klaagster die wel heeft plaats gevonden - volledig voor rekening van verweerster te laten komen.

De Geschilleninstantie stelt daarnaast vast dat klaagster de kosten van de wortelkanaalbehandeling hoe dan ook had moeten maken, de ontsteking moest worden behandeld. Dat deze behandeling nodig was, is niet aan verweerster te wijten. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat de kosten van de behandeling in Dubai reeds door haar zorgverzekeraar zijn vergoed tot een hoogte van circa € 450,-. De Geschilleninstantie ziet daarom geen reden de kosten voor de wortelkanaalbehandeling toe te wijzen.

Klaagster heeft wel aannemelijk gemaakt dat zij stress, pijn en ongemak heeft ervaren tijdens haar vakantie. Omdat de Geschilleninstantie de klacht gegrond verklaart, en de door klaagster ervaren klachten wel verband houden met de tekortkoming van verweerster, kan de Geschilleninstantie overgaan tot en immateriële schadevergoeding die op basis van de redelijkheid en billijkheid neerkomt op een bedrag van € 300,-. De Geschilleninstantie oordeelt tevens dat klaagster, nu de klacht gegrond is, door verweerster dient te worden gecompenseerd voor het betaalde griffiegeld van € 75,-. Het totaal door verweerster aan klaagster te betalen bedrag komt daarmee op € 375,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond en wijst de schadevergoeding toe zoals hierboven weergegeven.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 9 december 2022

Met verzenddatum, 2 februari 2023