

UITSPRAAK

SGIM 2022-36

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, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw E, advocaat). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 07-07-2022 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 eveneens op 07-07-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15-07-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 30-08-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 november 2022.
5. De hoorzitting heeft op 11 november 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd vergezeld door mevrouw F, mondhygiëniste en bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw G, advocaat. De heer H, per 1 januari 2023 tandarts-lid van de Geschilleninstantie en de heer I, bestuurslid van de Geschilleninstantie hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster geen informatie heeft verstrekt over de slechte mondgezondheid van klager en nalatig heeft gehandeld door het niet verlenen van goede tandheelkundige zorg waardoor klager schade aan zijn gebit heeft geleden en twee implantaten zal moeten laten plaatsen.

Klager was sinds ongeveer 2005 ingeschreven in de praktijk van de voorganger van verweerster. Met hem had klager altijd een goede verstandhouding. In 2015 heeft verweerster de praktijk overgenomen en in 2018 kwam klager onder behandeling van verweerster. Vanaf 2005 bezocht klager de aan de praktijk van verweerster verbonden mondhygiëniste met regelmaat.

In juni 2020 had klager een afspraak voor controle en gebitsreiniging bij verweerster. Er werden drie kleine röntgenfoto's gemaakt en de daarop aansluitende gebitsreiniging bij de mondhygiëniste nam nog geen tien minuten in beslag. De korte behandeling werd zonder commentaar of aanwijzing uitgevoerd waardoor klager ervan uitging dat alles in orde was. Enige tijd later ontving klager via zijn zorgverzekeraar een specificatie van de behandeling die tot zijn verbazing € 132,37 had gekost. Klager heeft zijn onvrede bij de praktijk van verweerster uitgesproken en zonder protest werd het volledige bedrag aan klager teruggestort. Klager voelde zich op dat moment opgelicht en heeft een andere tandarts gezocht.

Tot klagers stomme verbazing constateerde deze opvolgende tandarts, in september 2020, nog maar twee maanden later, dat klager behoorlijke ontstekingen in zijn mond had. Zij heeft meteen antibiotica voorgeschreven en er moest een kies worden getrokken. Er werd gesproken over een implantaat maar dat bleek niet mogelijk omdat het bot door de ontstekingen al te ernstig was aangetast. Er moesten nog twee kiezen worden getrokken en het bot moest worden opgebouwd. Verder moest klager een volledige pocketbehandeling ondergaan.

Klager begrijpt niet hoe verweerster de ontstekingen in juni 2020 over het hoofd heeft kunnen zien. Hem is toen niets verteld over de behoorlijk slechte staat waarin zijn gebit verkeerde. De bemiddelingspoging van de [beroepsorganisatie is op niets uitgelopen. In die procedure heeft verweerster gesteld dat klager zijn gebit slecht onderhouden zou hebben. Niets is minder waar; klager ging met regelmaat naar de tandarts en er zijn geen behandelingen geschuwd. Voorts heeft verweerster gesteld dat klager niet wilde dat zijn tandartskosten boven het verzekerde bedrag van € 500,- per jaar uit zouden komen. Ook dat is onjuist. Klager heeft slechts een keer gevraagd om een behandelingstraject over twee verzekeringsjaren te spreiden om onnodige kosten te voorkomen.

Klager heeft altijd in de veronderstelling geleefd dat hij een gezond gebit had. Door toedoen van verweerster heeft hij drie kiezen moeten laten trekken en zal hij twee implantaten moeten laten plaatsen.

Klager verlangt een bedrag van € 4.400,- aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de kosten voor twee implantaten en een vergoeding voor de overige kosten die klager door toedoen van de ondeskundige handelwijze van verweerster zal moeten maken.

Het verweer

Verweerster betreurt het dat klager haar behandelingen heeft ervaren zoals door hem beschreven. Zij herkent zich niet in de door klager beschreven gang van zaken en gemaakte verwijten.

Door de jaren heen heeft verweerster altijd het belang van een goede mondverzorging voor klager benadrukt. Klager had veel plaque als gevolg van een slechte mondhygiëne. In 2005 werden door de mondhygiëniste bij klager al verdiepte pockets geconstateerd en in 2013 heeft een flapoperatie plaatsgevonden.

Verweerster heeft klager voor het eerst op 5 april 2018 behandeld. Zij heeft toen röntgenfoto's gemaakt en geconstateerd dat sprake was van parodontitis. Verweerster heeft klager verwezen naar de mondhygiëniste van de praktijk waar hij al bekend was. Verweerster heeft klager toen zelf niet meer gezien.

Klager heeft de mondhygiëniste op 8 oktober 2018 bezocht. Op 14 januari 2020 en 22 juni 2020 bezocht klager de praktijk weer en beide keren bleek sprake van een ontsteking. Op 22 juni 2020 was er een indicatie voor een extractie van element 25 maar klager wilde hiermee wachten.

De mondhygiëniste heeft klager behandeld volgens het paroprotocol waarbij sprake was van uitgebreide voorlichting, instructies en dieptereinigingen. De behandelingen zijn op verzoek van klager zoveel mogelijk uitgevoerd binnen de beperkte mogelijkheden van het verzekeringsbudget van klager. Klager heeft het advies om een parodontoloog te consulteren niet opgevolgd.

Verweerster meent in overeenstemming met de op haar rustende zorgvuldigheid te hebben gehandeld. Tijdens het enige consult in 2018 heeft zij wel degelijk geconstateerd dat sprake was van ontstekingen en klager doorverwezen naar de mondhygiëniste. Ook zij heeft klager naar beste kunnen behandeld, hem voorlichting gegeven en doorverwezen.

Verweerster benadrukt dat de staat van het gebit van een cliënt niet alleen afhankelijk is van de tandheelkundige behandelingen door de tandarts en mondhygiëniste. Het is aan de cliënt zelf om goede mondhygiëne te betrachten en adviezen voor behandeling of doorverwijzing op te volgen.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager 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 zorgverlener onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager klaagt met name over het feit dat verweerster hem niet heeft gewezen op het bestaan van parodontitis (tandvlesontstekingen) en pockets.

In het klaagschrift heeft klager echter vermeld dat hij al in 1976 last had van een zeer pijnlijke ontsteking bij de elementen in de linker bovenkaak waarvoor hij door een kaakchirurg is behandeld. Klager heeft te kennen gegeven dat de tandarts die hij vervolgens bezocht hem slechts als patiënt wilde aannemen onder de voorwaarde dat klager eerst een bezoek zou brengen aan de mondhygiëniste en dat met regelmaat zou blijven doen. Klager is in 1976 derhalve al gewezen op het belang van een goede mondverzorging en het risico van ontstekingen.

In 2005 is klager patiënt geworden in de praktijk van verweerster. De Geschilleninstantie constateert dat uit het patiëntendossier van klager blijkt dat al op 9 augustus 2005 sprake was van veel

tandsteen en diepe pockets van 5-7 mm. Klager was toen nog onder behandeling van de voorganger van verweerster, tandarts XXXX. In het dossier is genoteerd dat op 3 juli 2013 door tandarts XXXX een flapoperatie is uitgevoerd. Deze operatie wordt uitgevoerd indien sprake is van ernstige parodontitis en de pockets erg diep of moeilijk te bereiken zijn. Bij de operatie wordt het tandvlees losgemaakt van het kaakbot zodat de diepe pockets goed gereinigd kunnen worden. Voor de stelling van klager ter zitting dat de flapoperatie nooit zou hebben plaatsgevonden heeft de Geschilleninstantie geen enkele aanwijzing gevonden.

In 2018 heeft verweerster de behandeling van klager van tandarts XXXX overgenomen. In het medisch dossier is op 5 april 2018 genoteerd dat röntgenfoto's zijn genomen ten behoeve van parodontale diagnostiek en klager is verwezen naar de mondhygiënist. Op 25 april 2018 is door de mondhygiënist parodontaal onderzoek gedaan en is er een pocketstatus gemaakt waarna pocketreiniging nodig bleek.

Tijdens behandelingen in 2018, 2019 en 2020 zijn de pockets van klager gereinigd. Volgens het medisch dossier is klager op 14 januari 2020 geweest op ontstoken tandvlees en de slechte parodontale situatie. Op 22 juni 2020 is klager wederom geweest op de tandvleesontsteking en de mobiliteit van element 25 met het advies van extractie. Klager heeft er zelf voor gekozen om met die ingreep te wachten en een andere tandarts te bezoeken. Verweerster kan van de beweerdelijke gevolgen hiervan geen verwijt worden gemaakt.

Ook de opvolgend tandarts van klager heeft klager gewezen op het belang van een goede mondverzorging en het regelmatig bezoek aan de mondhygiënist, zo blijkt uit het door klager overgelegde medisch dossier.

De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat vanaf 1976 tandvleesproblemen het onderwerp van aandacht en zorg waren waar het de mondgezondheid van klager betrof. Al vanaf 1976 is klager geweest op het belang van een goede mondhygiëne en het voorkomen van tandvleesproblemen- en ontstekingen.

Voor de stelling van klager dat hij door verweerster nimmer is geweest op zijn matige mondgezondheid en tandvleesontstekingen en zijn medisch dossier niet overeenstemt met de werkelijkheid heeft de Geschilleninstantie geen grond gevonden. Klager heeft dit verder ook niet onderbouwd of aangetoond.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klager en haar best heeft gedaan om de mondgezondheid van klager te bewaken en zijn klachten te verhelpen en te verminderen. De gebitsproblemen van klager kunnen niet worden toegerekend aan enig handelen of nalaten van verweerster. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 november 2022

Met verzenddatum, 22 december 2022