

UITSPRAAK

SGIM 2022-39

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, de heer C, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 18-08-2022 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 18-08-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18-08-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 25-10-2022 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 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster was daar aanwezig met haar echtgenoot. Verweerder was aanwezig met zijn advocaat.

De klacht

De klacht van klaagster is samengevat dat verweerder de afgesproken behandeling niet conform verwachting heeft uitgevoerd. Klaagster kan niet anders concluderen dan dat verweerder structureel te kort is geschoten wat betreft het gehele traject, inclusief het behandelplan, de behandeling en de nazorg. Klaagster vordert een schadevergoeding van € 6.252,- met name bestaande uit de kosten voor de behandelingen die zij heeft ondergaan.

Klaagster is al 10 jaar bij verweerder in behandeling, sinds 2012. Zij had al sinds 2004 parodontitis. Zij geeft aan dat de parodontoloog in 2012 had aangegeven dat de tanden op termijn verloren zouden gaan maar dat de mond verder gezond was. Een termijn waarop de tanden verloren zouden gaan was niet gegeven. Klaagster kwam vervolgens bij verweerder. Er zijn aan klaagster toen twee opties geboden; direct alle tanden trekken en een volledige prothese nemen, of afwachten en zien wat er zou gebeuren. Klaagster heeft voor het laatste gekozen. Zij zou doorgaan met de behandeling bij de mondhygiënist en dan afwachten. Haar klacht bestaat grofweg uit drie onderdelen, te weten problemen met de frameprothese, de extractie van element 14 en de extractie van een aantal andere elementen.

Frameprothese

In 2020 ontstonden er problemen met betrekking tot een frameprothese. Het frame leek goed te werken, maar moest in 2020 worden aangepast. Na de aanpassing heeft het frame nooit meer goed gepast wat heeft geleid tot problemen. Het frame sneed in de mond en veroorzaakte bultjes, een dikke wang en pijn. Verweerder nam deze klachten in de twee jaar dat klaagster hierover klaagde niet voldoende serieus, althans nam geen maatregelen die de klachten daadwerkelijk wegnamen. Er werd klaagster ook steeds medegedeeld dat het frame wél deugdelijk zou zijn. De klachten werden zo erg dat klaagster het frame in maart 2022 niet meer kon dragen. De nieuwe tandarts van klaagster heeft het frame aangepast. De klachten van klaagster zijn verminderd en lijken helemaal opgelost. Klaagster is van mening dat de problemen voorkomen hadden kunnen worden wanneer verweerder haar klachten vanaf het eerste moment serieus had genomen en actie had ondernomen, in plaats van niets doen en het frame twee jaar in de mond te laten snijden. Zij kan niet anders dan concluderen dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen wat betreft de nazorg van het frame en het herkennen van problemen en klachten tijdens de periodieke controles.

Element 14

Daarnaast heeft klaagster in 2018 element 14 verloren. De pijn in dat element was in 2016 begonnen. Verweerder had die dag een paar tanden boven en beneden getrokken en een afdruk gemaakt voor de frameprothese van het onderfront. In de optiek van klaagster was element 14 enigszins beschadigd tijdens deze werkzaamheden. Zij meldde de pijn direct bij het volgende consult, en bleef deze gedurende twee jaar steeds melden tijdens elke controle, maar verweerder gaf daar niet op adequate wijze gehoor aan. In 2018 was de reeds bestaande fractuur zo groot geworden dat de kies niet meer kon worden gered. Dit verlies had volgens klaagster echter niet gehoeven wanneer verweerder op tijd actie had ondernomen aan de hand van haar klachten. Hij had de fractuur dan op tijd kunnen hebben gevonden voordat deze zo groot was geworden. Klaagster kan zich niet met de stelling verenigen dat de parodontale conditie van dit element bijgedragen zou hebben aan de extractie van element 14. Zij is van mening dat de onbehandelde fractuur uitsluitend de oorzaak is van het verlies van dit element.

Extractie andere elementen

Er is daarnaast een aantal extracties verricht tussen 2015 en 2016. Deze waren volgens verweerder nodig voor de behandeling van de parodontitis. Klaagster was het daar initieel niet mee eens maar ging onder druk akkoord. Naar aanleiding van het – volgens klaagster onterechte – verlies van element 14, begon zij ook te twijfelen over de rechtvaardiging van het trekken van andere elementen. Terugkijkend was het hele behandeltraject wat klaagster betreft niet goed, nu de conclusie van de parodontoloog uit 2012 ruim drie jaar niet is opgevolgd; althans er is geen duidelijk schriftelijk behandelplan geweest n.a.v. de conclusie van de parodontoloog. Behandelopties werden mondeling en ad hoc gecommuniceerd.

De aangeboden behandelopties beperkten zich bovendien uitsluitend tot extracties. Er zijn nooit andere opties aan klaagster voorgelegd, zoals bijvoorbeeld parodontale chirurgie, of het behouden van de tanden voor een langere periode. Er werden geen parodontiumstatus metingen of metingen op tandniveau gedaan gedurende het gehele traject. De conclusie wat betreft de extracties wat klaagster betreft dat de extracties van 2015-2016 niet nodig waren. Als er beter was behandeld in de jaren nadat zij bij de parodontoloog was geweest, met een concreter en specifiek behandelplan, was het trekken niet nodig geweest. Klaagster betwist dat het extraheren van elementen het enige middel is tegen parodontitis.

Het verweer

Verweerder geeft aan dat klaagster sinds 2011 patiënte was in de praktijk. Zij heeft verschillende tandartsen gezien. In het verweerschrift merkt hij op dat de klachten van klaagster omvangrijk zijn en uitgebreid beschreven maar niet ingaan op een specifieke handeling of behandeling. Verweerder geeft aan daarom ook in algemene zin verweer te voeren.

Het verweer met betrekking tot het extraheren van de verschillende elementen komt – samengevat - op het volgende neer.

In 2012 heeft een parodontoloog een verslag gemaakt, waarin naar voren komt dat een flink aantal elementen als verloren werd beschouwd. Er was bij een aantal elementen zelfs sprake van terminale botafbraak. Het verslag was wellicht geen behandelplan maar diende als houvast en leidraad voor eventuele verdere behandelingen. Dat de parodontoloog wellicht heeft aangegeven dat een afwachter houding kon worden aangenomen, betekent volgens verweerder niet dat het een uiteindelijke extractie zou kunnen voorkomen. Het niet direct handelen was in die zin dus 'uitstel van executie'.

De boodschap dat het gebit van mevrouw zeer zwak was met een flink aantal als verloren te beschouwen elementen, is volgens verweerder meermaals aan klaagster medegedeeld door meerdere tandartsen in de praktijk. Er zijn daarbij ook behandelalternatieven besproken zoals een volledige extractie van de bovenkaak met een klikprothese, extractie verloren elementen in de onderkaak met framevervanging en andere opties. Begrijpelijkerwijs wilde klaagster haar eigen gebit echter zo lang mogelijk behouden. Volgens verweerder waren de extracties echter onvermijdelijk gelet op de staat van het gebit zoals dit al sinds 2012 bekend was. Dat deze extracties gedurende de behandeling dus zijn uitgevoerd was niet te voorkomen. De termijnen waarop de tanden verloren gaan is lastig te voorspellen, verweerder is van mening dat hij heeft gedaan wat hij kon om de elementen zo lang als redelijkerwijs mogelijk te behouden.

Wat betreft het niet passende frame stelt verweerder dat klaagster inderdaad klaagde over bultjes in haar mond, maar een tandarts in de praktijk van verweerder kon geen oorzaak vinden van de klacht in relatie tot het frame. Volgens die tandarts was er niets mis met het frame, de haakjes kwamen op zijn plek, dat is een indicatie dat het framework goed zat. Daarom was er geen aanleiding een nieuw frame te adviseren.

Verweerder is van mening dat een schadevergoeding niet op zijn plaats is. Dat er elementen verloren zijn gegaan was niet te voorkomen. De facturen die klaagster terugvordert zijn voor behandelingen die nodig waren in verband met ernstige parodontitis. Er is geen sprake van schade door het handelen van verweerder. Hij betreurt de afloop van de langdurige behandelrelatie ten zeerste, maar verzoekt de klacht ongegrond te verklaren en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

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 het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor 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. De Geschilleninstantie acht de klacht van klaagster niet gegrond. Dat zal hierna worden toegelicht.

De klacht van klaagster is in de kern dat de behandeling over de jaren heen tekort is geschoten en dat de elementen die zij heeft verloren met een betere behandeling of betere diagnostiek wellicht bespaard hadden kunnen blijven. Zij betwist daarbij dat parodontitis de (enige) reden is geweest voor het extraheren van de elementen, althans dat het onjuiste handelen van verweerder aan het verlies van de elementen heeft bijgedragen.

De Geschilleninstantie stelt vast dat het rapport van de parodontoloog uit 2012 duidelijk is over de staat van het gebit. Er is een oordeel gegeven over het gebit waarbij er ernstige parodontitis wordt vastgesteld en meerdere elementen in de 'parkeerfase' worden geplaatst. De parodontoloog merkt daarbij op dat de elementen meteen getrokken kunnen worden of dat de situatie 'gerekt' kan worden. Klaagster heeft toegelicht dat dit rapport inderdaad met haar is besproken. Dat is ook uit het dossier af te leiden. De Geschilleninstantie stelt vast dat klaagster er desondanks ten onrechte vanuit is gegaan dat de staat van het gebit wel meeviel, dat het verlies 'op veel langere termijn' pas aan de orde zou zijn en/of dat één en ander wellicht nog te redden was met goede behandelingen. De Geschilleninstantie concludeert echter dat op basis van het rapport van de parodontoloog inclusief de beschikbare dossiervoering en (OPG- en röntgen) foto's duidelijk is dat de verweerder de elementen met behandelingen niet meer zou kunnen redden en dat de gebitssituatie ernstig was. Het kan dus niet aan verweerder worden tegengeworpen dat een aantal elementen uiteindelijk toch verloren gaat, evenmin kan aan verweerder worden tegengeworpen op welke termijn deze verloren zijn gegaan. De Geschilleninstantie stelt dan ook geen tekortkomingen vast in het gekozen behandelbeleid; het verlies van de elementen is niet het resultaat van het foutief handelen of nalatigheid van verweerder maar van de gebitssituatie van klaagster. De omstandigheid dat er een aantal 'afgeschreven' elementen nog wél in de mond zit, zelfs 10 jaar na het rapport van de parodontoloog, doet daar niet aan af. Het kan immers zo zijn dat elementen langer blijven zitten dan werd voorzien.

Ook voor wat betreft de frameprothese kan niet worden vastgesteld dat er een tekortkoming is aan de zijde van verweerder. Gebleken is dat er onderzoek is gedaan naar de klachten van klaagster maar dat verweerder geen mankement aan het frame kon vaststellen. Dat een andere tandarts de klachten heeft verholpen doet daar niet aan af, nu niet vast staat of deze klachten verband hielden met een verkeerd frame en dit evenmin aantoonst dat verweerder fouten heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie oordeelt dat verweerder niet is tekortgeschoten qua behandelbeleid en dat verweerder - gelet op het zeer slechte uitgangspunt - heeft gedaan wat redelijkerwijs van hem mocht worden verwacht. De klacht is daarmee op alle onderdelen ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de Geschilleninstantie de klacht ongegrond acht, komt ze aan de bespreking van een schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:
- verklaart de klacht ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 9 december 2022

Met verzenddatum, 2 februari 2023