

UITSPRAAK

SGIM 2022-44

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 09-09-2022 d.d. 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 09-09-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12-09-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16-11-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 02-12-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 januari 2023.
5. De hoorzitting heeft op 13 januari 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster was daar aanwezig met haar raadvrouw mw. C en haar partner dhr. D. De raadvrouw van verweerder mw. E was zonder verweerder aanwezig.

De klacht

De klacht is zakelijk weergegeven dat verweerder zowel voor wat betreft het vervaardigen van een knarsplaatje als in de bejegening is tekortgeschoten. Klaagster vordert een schadevergoeding van € 4.404,71.

Klaagster kwam bij de tandarts om een knarsplaatje te laten maken. Zonder enige instructie heeft verweerder de knarsplaat in de mond van klaagster geplaatst. De knarsplaat zat ontzettend strak en verweerder kon deze alleen weer los krijgen door bruto geweld te gebruiken. Pas na vijf of zes keer hard wrikken kwam het knarsplaatje los, hierdoor is de brug in de mond van klaagster eveneens losgeraakt.

Klaagster is ontzettend geschrokken en raakte in paniek. Ook omdat zij de volgende dag naar Spanje zou gaan. Ze had daarnaast heel veel pijn. Verweerder besloot de brug weer vast te plakken met cement, maar gaf daarbij aan dat hij niet wist hoe lang dat zou blijven zitten.

Verweerder vertelde dat de brug niet los was gekomen vanwege de knarsplaat, maar omdat de brug al heel oud was. Er bleek daarnaast cariës onder de brug te zitten, die werd pas zichtbaar nadat de brug los was gekomen. Door de cariës zou de brug sowieso los zijn gekomen, aldus verweerder. Vervolgens gaf verweerder aan dat de knarsplaat nu niet meer te gebruiken was in verband met het cement. Ondanks dat klaagster aangaf de knarsplaat dan niet te willen afnemen dwong verweerder haar de knarsplaat alsnog mee naar huis te nemen.

Door de gebeurtenis was klaagster in pijn en shock toen zij wegging. Zij is met veel pijn en angst naar Spanje gegaan en had daar moeite met praten en eten uit angst dat de brug los zou komen.

Bij terugkomst van klaagster uit Spanje lag de rekening van verweerder voor de knarsplaat op de mat. Die heeft klaagster betaald. Ze is vervolgens naar verweerder gegaan om over het voorval te praten en een schikking te treffen, voor de kosten van het herstel van de brug maar ook de kosten van het knarsplaatje. Verweerder meende dat hij niets verkeerd had gedaan. De brug zou volgens hem sowieso los zijn gekomen door de cariës en omdat deze al zo oud was. Hij wilde geen schikking treffen en werd zelfs heel erg boos. Verweerder had naar het gevoel van klaagster totaal geen empathisch vermogen en ging volledig voorbij aan het geestelijke leed dat hij haar had aangedaan. Een paar dagen later ontving klaagster een mail van verweerder dat hij haar had uitgeschreven uit de praktijk. Er is daarbij geen alternatief aan klaagster geboden.

Ter zitting is toegelicht dat klaagster in ieder geval meegenomen had willen worden wat betreft de risico's van het knarsplaatje. Dat de elementen waarop de knarsplaat werd geplaatst inmiddels oud waren kan zo zijn, maar daarover is niet met klaagster gesproken. Dat de brug loskwam was voor haar totaal onverwacht. Klaagster geeft daarnaast aan dat verweerder zich in het klachtentrajec ook weinig constructief opstelde. Hij wilde bijvoorbeeld niet meewerken aan bemiddeling.

Klaagster is van mening dat verweerder is tekortgeschoten voor wat betreft de vervaardiging van het knarsplaatje, de informatievoorziening daarover, de bejegening en ook de opzegging van de behandelingsovereenkomst. Klaagster vordert een vergoeding van € 4.404,71- voor een adequate vervanging van de brug. Het gaat daarbij om de kosten van een driedelige implantaatbrug die de bestaande brug moet vervangen.

Het verweer

Verweerder herkent zich niet in de klacht en de stellingen die klaagster aan het aangemelde geschil ten grondslag legt en verzoekt de klacht ongegrond te verklaren.

Verweerder geeft aan dat er overeenstemming was met klaagster over het vervaardigen van de knarsplaat. Deze paste volgens verweerder goed en sloot mooi aan. De knarsplaat zat inderdaad strak, maar niet strakker dan gebruikelijk. Dat de brug loskwam had verweerder ook niet verwacht. Dat gebeurt meestal niet bij het verwijderen van een knarsplaat. Na onderzoek bleek dat er cariës onder de kroon zat. Daarnaast was de brug al 20 jaar oud. Dat is volgens verweerder met name de reden dat de brug is losgekomen. Deze was hoe dan ook losgekomen en had hoe dan ook moeten worden vervangen. Gelet op klaagsters vakantieplannen is er een tijdelijke oplossing geboden door de brug vast te zetten met cement, maar verweerder heeft klaagster geadviseerd om de cariës onder het element te laten behandelen en na te denken over implantaten.

Een aantal dagen na de behandeling ontving verweerder een brief van klaagster waarin ze haar onvrede uitte. Daarop is door verweerder uitgebreid gereageerd. Later in de tijd heeft er weer een consult plaatsgevonden waarbij is aangeboden de knarsplaat aan te passen. Klaagster wilde echter

compensatie voor de kosten van de brug. Dat vond verweerder niet redelijk, nu de brug 20 jaar oud was en op enig moment toch los zou zijn gekomen ook als gevolg van de cariës. Verweerder is van mening dat de schade (te weten de kosten voor herstel) niet in causaal verband staat tot zijn handelen.

Wat betreft de bejegening geldt dat verweerder betwist dat hij heeft geweigerd tot een oplossing te komen. Hij heeft op de eerste schriftelijke klacht van klagster gereageerd en in het consult na het breken van de brug ook een oplossing geboden voor de knarsplaat. Hij wilde alleen niet opdraaien voor alle kosten van een nieuwe brug.

Ter zitting heeft de gemachtigde van verweerder toegelicht dat verweerder heeft ingezien dat de bejegening in het kader van de klacht en opzegging van de behandelingsovereenkomst per mail niet is gegaan zoals dat had moeten. Verweerder ervaarde de opstelling van klagster en haar echtgenoot niet als constructief. Echtgenoot zou tijdens het gesprek hebben gezegd dat hij prutswerk leverde en hebben gedreigd met juridische stappen. Dat schoot bij hem in het verkeerde keelgat, met name omdat hij al een zware tijd achter de rug had in de praktijk. Zijn gemachtigde heeft toegelicht dat zijn bericht ten aanzien van de uitschrijving in die context moet worden geplaatst; bij hem ontstond het gevoel dat er geen vertrouwen meer was van beide kanten waardoor hij de mail zag als een suggestie om een andere tandarts te zoeken. De gemachtigde van verweerder stelt dat verweerder zich ervan bewust is dat die mail anders gelezen is en dat hij de behandelrelatie niet als zodanig had mogen eindigen. De gemachtigde van verweerder geeft aan dat hij daar enigszins in de emotie van het moment heeft gehandeld en dat hij daar ook spijt van heeft.

Verweerder betreurt de gang van zaken, maar meent dat hij aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan voor wat betreft de knarsplaat en er geen plaats is voor het toekennen van een schadevergoeding.

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. Klagster 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie dient te beoordelen of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat de klacht uiteenvalt in grofweg twee onderdelen; de bejegening en het onterecht eindigen van de behandelrelatie enerzijds en de knarsplaat en de informatievoorziening daarover anderzijds.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zich voor wat betreft de klachtafhandeling niet professioneel heeft opgesteld. Zo is niet weersproken dat hij heeft geweigerd mee te werken aan bemiddeling. Daarnaast blijkt uit de stukken dat hij meermaals heeft geschermd met de omstandigheid dat zorgverleners het in corona-tijd al zeer zwaar hebben. Die omstandigheid staat geheel los van de onderhavige klacht. De Geschilleninstantie stelt vast dat die opstelling, met inbegrip van het weigeren deel te nemen aan bemiddeling, niet heeft bijgedragen aan een oplossing, integendeel. In zoverre is de klacht gegrond.

Vast staat daarnaast dat verweerder klaagster korte tijd nadat er in de praktijk een discussie ontstond over de kosten van de brug middels een mail heeft laten weten dat zij is uitgeschreven uit de praktijk. Hoewel verweerder later verklaart dat hij dit zag als een suggestie om een alternatieve tandarts te bieden, blijkt uit de e-mail duidelijk dat zij is uitgeschreven. De Geschilleninstantie kan dit dan ook niet anders zien als het eenzijdig opzeggen van de behandelingsovereenkomst.

Voor het eenzijdig opzeggen van de geneeskundige behandelingsovereenkomst dient de zorgverlener een gewichtige reden te hebben en dienen bepaalde zorgvuldigheidseisen in acht te worden genomen. Zowel de wet als de vigerende KNMG-richtlijn vereisen dat. Een conflict of gebrek aan vertrouwen kan uiteindelijk een gewichtige reden zijn de behandeling te stoppen. Dan dient er echter sprake te zijn van een ernstige situatie zonder perspectief op herstel. Niet gemotiveerd is dat daar sprake van was. Vast staat dat verweerder vrij snel na de discussie in de praktijk – zonder waarschuwing, zonder dat er een oplossing was bereikt en zonder alternatief aan te dragen – heeft besloten klaagster uit te schrijven. Verweerder heeft zelf reeds erkend dat deze mail niet conform richtlijnen was en middels zijn gemachtigde ook excuses aangeboden.

De Geschilleninstantie oordeelt dan ook dat de klachten met betrekking tot de bejegening en het opzeggen van de behandelingsovereenkomst gegrond zijn.

Dan komt de Geschilleninstantie toe aan de beoordeling van het klachtonderdeel met betrekking tot het knarsplaatje. Het is niet gebleken dat het knarsplaatje zelf ondeugdelijk was. Dat deze strak zat en met enig 'wrikken' los moest komen, is niet per definitie ongebruikelijk. De klacht dat het knarsplaatje niet deugdelijk is gemaakt acht de Geschilleninstantie dan ook ongegrond.

De klacht over de informatievoorziening bij het vervaardigen van het knarsplaatje, namelijk dat klaagster vooraf niet bekend gemaakt was met de risico's, acht de Geschilleninstantie wel gegrond. In het medisch dossier zijn drie röntgenfoto's te vinden waarop de cariës onder de brug goed zichtbaar is. Dat de brug 20 jaar oud was, was daarnaast ook bekend bij verweerder. Verweerder had op basis daarvan kunnen en moeten weten dat er bij het in- en uitnemen van de strak zittende knarsplaat een verhoogd risico was op het loskomen van de brug. Verweerder heeft echter verklaard dat het breken van de brug voor hem onverwacht was, net als de cariës. Dat is op basis van het bovengenoemde ook in samenhang bezien en zonder nadere toelichting van verweerder niet begrijpelijk.

De Geschilleninstantie is namelijk van oordeel dat een knarsplaatje over een dergelijke kwetsbare brug risicovol is; het was zeker niet ondenkbaar dat de brug tijdens het plaatsen of verwijderen los zou komen. Voor zover er al zou worden gekozen voor een knarsplaat in die situatie had verweerder klaagster in ieder geval moeten informeren over de risico's van een knarsplaatje over de oude brug waar cariës onder zat. Verweerder had het losraken van de brug als redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts moeten voorzien en dus ook moeten bespreken met klaagster. Nu dit niet door verweerder is gedaan is dit klachtonderdeel gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht deels gegrond is, komt de Geschilleninstantie toe aan een oordeel over de schadevergoeding.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het handelen van verweerder, te weten het plaatsen van een knarsplaatje over een kwetsbare brug waaronder cariës zichtbaar was, het loskomen van de brug heeft versneld. Dat er een nieuwe brug nodig is staat dus deels in verband met het handelen van verweerder. Het is echter niet de enige oorzaak voor de omstandigheid dat er nu een nieuwe brug noodzakelijk is. De brug was reeds 20 jaar oud en had in verband met de cariës sowieso op korte termijn vervangen moet worden. De kosten voor een nieuwe brug had klaagster hoe dan ook moeten maken. De Geschilleninstantie acht het daarom niet redelijk verweerder te veroordelen in de gehele kosten voor een nieuwe brug op implantaten.

Nu de tekortkoming van verweerder eraan heeft bijgedragen dat klaagster deze kosten *eerder* heeft moeten maken, en zij de brug dus minder lang heeft kunnen gebruiken, acht de Geschilleninstantie het redelijk dat klaagster deels voor de kosten van een nieuwe brug wordt gecompenseerd. De Geschilleninstantie oordeelt derhalve dat verweerder op basis van de redelijkheid en billijkheid € 750,- aan klaagster dient te vergoeden. Hierbij betreft de Geschilleninstantie de ouderdom van de brug en de cariës die onder de brug aanwezig was. Omdat de klacht deels gegrond is zal verweerder eveneens het betaalde griffiegeld van € 75,- aan klaagster dienen te vergoeden. Dit komt derhalve op een bedrag van € 825,- te betalen door verweerder aan klaagster.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht deels gegrond en wijst de schadevergoeding toe zoals hierboven weergegeven, te weten € 825,- (zegge: achthonderdvijfentwintig euro).

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 13 januari 2023

Met verzenddatum, 14 februari 2023