

UITSPRAAK

SGIM 2022-56

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'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 08-11-2022 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 op 08-11-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27-12-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 10-01-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 maart 2023.
5. De hoorzitting heeft op 10 maart 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerster heeft schriftelijk te kennen geven niet bij de hoorzitting aanwezig te kunnen zijn.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster ondeugdelijke voorzieningen voor hem heeft vervaardigd, behandelingen ondeugdelijk heeft uitgevoerd en een ontsteking niet heeft opgemerkt als gevolg waarvan hij pijn en schade heeft geleden.

Klager heeft in 2018 kronen laten plaatsen door verweerster. Verweerster werkte daarbij nauw samen met tandtechnicus V. Gedurende vijf jaar ervoer klager geen problemen tot de prothese gedeeltelijk losliet. Klager heeft zich toen weer bij verweerster gemeld die in overleg met tandtechnicus V. een nieuwe prothese heeft gemaakt. Die prothese veroorzaakte echter na enige tijd een breuk in het aanhechtsysteem. Vanwege die breuk adviseerde verweerster klager een nieuwe kroon te laten plaatsen. Klager heeft dat advies overgenomen. De kosten voor klager bedroegen ongeveer € 2.000,--. Na drie dagen ervoer klager echter ernstige pijnklachten. Verweerster heeft foto's gemaakt en zij constateerde een ontsteking. Verweerster verwees klager naar een specialist die een wortelkanaalbehandeling heeft uitgevoerd waarvoor klager een nota ontving van € 700,--.

Aan klager werd bevestigd dat de problemen en de ontsteking hiermee waren verholpen maar dit was geenszins het geval. De pijnklachten intensiverden en tandtechnicus V. adviseerde een nieuwe prothese te laten maken. Tot op heden zijn de klachten van klager niet door verweerster verholpen. Klager heeft zich voor een second opinion tot een andere tandarts gewend die heeft geconstateerd dat de door verweerster vervaardigde kronen niet op juiste wijze zijn geplaatst waardoor de pijnklachten van klager zijn ontstaan. De kronen zullen moeten verwijderd en een geheel nieuwe prothese dient te worden aangemeten. De second opinion tandarts heeft klager te kennen gegeven dat hij klager niet kan helpen en verweerster de klachten van klager eerst dient op te lossen. Verweerster heeft klager aangeboden € 2.500,-- van de gemaakte kosten te vergoeden. Klager heeft dit voorstel niet geaccepteerd omdat hij verweerster ongeveer € 8.000,-- heeft betaald. Klager voelt zich door verweerster op geen enkele manier gehoord of geholpen. Door toedoen van verweerster heeft klager in Turkije herstelwerkzaamheden moeten laten verrichten die hebben geleid tot een intensieve behandeling. In de boven- en onderkaak zijn implantaten geplaatst waardoor de protheses goed verankerd zitten. Klager heeft nu geen klachten meer. Al met al hebben de behandelingen klager € 12.000,-- gekost welk bedrag hij van verweerster terugverlangt.

Het verweer

Verweerster heeft klager voor het eerst tijdens een nooddienst gezien op 25 november 2013. Klager had toen kronen verloren op de elementen 11 en 21. Verweerster heeft de kronen toen opnieuw gecementeerd.

Op 17 maart 2014 heeft klager zich laten inschrijven in de praktijk van verweerster. Zijn tanden waren toen in een zeer slechte toestand. Er was sprake van zeer slechte mondhygiëne. Klager had een partiële bovenprothese die meerdere keren zichtbaar was vastgelijmd met secundelijm. De kronen op de 11 en 21 kwamen opnieuw los en verweerster heeft ze opnieuw gecementeerd. Verweerster heeft klager ervan op de hoogte gebracht dat de stompjes onder de kronen de kronen niet meer konden dragen en geëxtraheerd moesten worden. Verweerster heeft klager te kennen gegeven dat een volledige prothese voor de bovenkaak geïndiceerd was. Klager was wanhopig om zijn tanden te behouden en was moeilijk van de noodzaak van de extracties te overtuigen. Uiteindelijk heeft klager met het advies ingestemd en is verweerster op 27 mei 2014 begonnen met een prothetische behandeling. Er werd een volledige prothese voor de bovenkaak gemaakt en een prothese met precisie verankering in de onderkaak met kronen op de 33 en 43. Op 26 juni 2014 werden de definitieve voorzieningen bij klager geplaatst. Het technisch werk was verricht door tandtechnicus S. De kosten van de behandeling in 2014 bedroegen in totaal € 3.681,36 en niet € 8.000,-- zoals klager heeft gesteld. Daarna heeft verweerster gedurende vijf en een half jaar niets van klager vernomen. Klager kwam niet voor controles.

In december 2019 werd verweerster gebeld door tandtechnicus V. die verweerster vertelde dat hij was benaderd door klager vanwege een afgebroken patrix bij de kroon op element 43. V. heeft meerdere keren geprobeerd de patrix te repareren maar dit lukte niet.

Op 18 december 2019 kwam klager bij verweerster voor een second opinion waarbij verweerster klager adviseerde de kroon op de 43 te laten vervangen. Zij heeft klager ervan op de hoogte gebracht dat deze behandeling risicovol was en het een betere optie was een volledige prothese voor de onderkaak te laten vervaardigen na extractie van de elementen 33 en 43. Klager is met die informatie teruggegaan naar V. Van de verdere contacten tussen klager en V. is verweerster niet op de hoogte; V. heeft niet in opdracht van verweerster gehandeld.

Op 7 december 2020 meldde klager zich weer bij verweerster omdat de patrix op element 43 weer was afgebroken. Verweerster heeft toen in overleg met klager een behandelplan opgesteld voor een nieuwe kroon onder het bestaande frame want klager wilde element 43 koste wat kost behouden. Verweerster heeft klager wederom over het grote risico en de hoge kosten hiervan geïnformeerd. De

tand zat wat los maar was vitaal. Klager ging met het behandelplan akkoord. Op 1 februari 2021 is de nieuwe kroon op element 43 gecementeerd en het frame erover paste goed.

Op 13 oktober 2021 kwam klager weer naar de praktijk ditmaal met pulpitische klachten.

Verweerster heeft klager meteen doorverwezen naar een endodontoloog die een wortelkanaalbehandeling aan element 43 heeft uitgevoerd. De endodontoloog heeft evenmin in opdracht van verweerster gehandeld.

Klager is voor het vervolg van de prothetische behandelingen opgevangen door tandtechnicus V. Verweerster had hiervoor met klager geen behandelovereenkomst. V. heeft verweerster ervan op de hoogte gebracht dat het niet lukte klager tot zijn tevredenheid te helpen. Verweerster heeft toen aangeboden ter ondersteuning mee te kijken bij de door V. te verrichten behandelingen. V. besloot om de gehele behandeling opnieuw te doen en ook het frame te vernieuwen; V. handelde hierin zelfstandig en niet namens of in opdracht van verweerster. Bij het passen van het nieuwe frame in aanwezigheid van verweerster paste dit perfect. Het definitieve frame klikte echter niet meer. Verweerster heeft V. aangeraden klager naar een andere specialist te sturen voor een second opinion. Van die tandarts heeft klager te horen gekregen dat de kronen op de 33 en 43 te hoog zijn om een frame te ondersteunen. Omdat verweerster de kroon op element 43 had gemaakt heeft zij klager aangeboden de kosten van die kroon van € 1.467,02 aan hem terug te betalen maar klager heeft dat voorstel niet geaccepteerd.

Verweerster is van mening dat de klachten die klager heeft geuit onterecht zijn; de prothetische restauratie die zij in 2014 had gemaakt was perfect zoals klager zelf heeft beaamd. Voor de behandelingen van tandtechnicus V. is verweerster niet verantwoordelijk.

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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk in zijn klacht.

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.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klager zich al op 17 maart 2014 als patiënt bij verweerster heeft gemeld na een eerdere goede ervaring tijdens de spoeddienst op 25 november 2013. Door klager is niet weersproken dat zijn mondstoestand op dat moment zeer slecht was. Dit blijkt ook uit zijn medisch dossier. Klager had een gedeeltelijke bovenprothese. Een volledige bovenprothese en een prothese voor de onderkaak waren in 2014 onafwendbaar.

Ter zitting heeft klager verklaard dat hij uit angst jarenlang geen tandarts had bezocht.

Op advies van verweerster en na akkoord van klager heeft verweerster in juni 2014 kronen gemaakt op de elementen 33 en 43 en een prothese voor de boven- en onderkaak van klager. Uit het medisch dossier blijkt dat klager zich pas weer in december 2019 bij verweerster heeft gemeld. Klager heeft ter zitting verklaard dat hij tot dat moment geen problemen met de door verweerster vervaardigde voorzieningen had ondervonden en in die vijf en een half jaar geen (andere) tandarts had bezocht voor een gebitscontrole.

Klager verwijt verweerster dat zij onvoldoende herstelwerkzaamheden heeft verricht om de problemen aangaande de frames en prothese te verhelpen. Verweerster heeft gemotiveerd aangetoond dat niet zij maar tandtechnicus V. in 2019 de behandelaar was ten aanzien van de prothetische voorzieningen; dit blijkt ook uit het medisch dossier van klager. Ter ondersteuning van die prothetische behandelingen heeft verweerster op 1 februari 2021 wel een kroon onder het frame vervangen op element 43.

Klager kan verweerster dan ook uitsluitend aanspreken voor zover de behandeling ziet op werkzaamheden ten aanzien van element 43.

De Geschilleninstantie overweegt wat die behandeling betreft als volgt.

Verweerster heeft genoegzaam aangetoond dat klager een sterke wens had om element 43 te behouden, hoewel een extractie wellicht een betere optie was. Dit heeft verweerster met klager besproken. Omdat de tand vitaal was is de Geschilleninstantie van oordeel dat het verdedigbaar is dat verweerster de bestaande kroon op element 43 op 1 februari 2021 heeft vervangen; hiermee is zij tegemoet gekomen aan de wens van klager. In oktober 2021, derhalve acht maanden later, ondervond klager pijnklachten aan dit element waarna een wortelkanaalbehandeling noodzakelijk bleek, zo blijkt uit het dossier.

De pijnklachten en de gebitsproblemen van klager kunnen echter niet worden toegerekend aan enig handelen van verweerster. Op het moment dat klager zich in 2014 meldde in de praktijk van verweerster was de toestand van zijn gebit al slecht waarna verweerster voor een jarenlange verbetering heeft gezorgd.

Klager heeft er zelf voor gekozen om in de tussenliggende jaren niet voor controles naar de praktijk van verweerster te komen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de consequenties daarvan - een verslechtering van zijn mondgezondheid en problemen met de kroon op element 43 en de verankering van de prothese - niet aan verweerster kunnen worden tegengeworpen. Voor de verwijten van klager aan verweerster heeft de Geschilleninstantie dan ook geen grond gevonden. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 maart 2023

Met verzenddatum, 20 april 2023