

UITSPRAAK

SGIM 2023-01

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 28-12-2022 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 02-01-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 02-01-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 03-03-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 mei 2023.
5. De hoorzitting heeft op 12 mei 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door een vriendin. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw E.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerster voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat zij een behandeling op ondeskundige wijze heeft uitgevoerd en niet adequaat heeft gereageerd op pijnklachten van klaagster. Voorts verwijt klaagster verweerster een onheuse bejegening.

Klaagster was van 25 september 2019 tot 20 september 2021 patiënt bij verweerster. Tijdens een halfjaarlijkse controle op 1 maart 2021 vertelde verweerster klaagster dat een element getrokken moest worden omdat een gaatje niet meer gevuld kon worden. Het betrof element 16 dat ter ondersteuning diende van een brug. Het trekken van de kies betekende dan ook een kostbare

aanvullende behandeling. Op 17 maart 2021 ontving klager van verweerder een begroting voor het vervaardigen van een nieuwe brug. Op 3 mei 2021 werd de kies getrokken en op 2 augustus 2021 zijn in een vier uur durende behandeling alle elementen omslepen en afgedrukt en zijn er noodkronen gemaakt. Op 17 augustus 2021 zou een nieuwe brug worden geplaatst. Die brug paste niet goed en de kleur was ook niet goed. Op 24 augustus 2021 moest weer een nieuwe brug worden geplaatst maar ook die paste niet. Er zou sprake zijn van een rotatie van een element naast de getrokken kies. Klager begrijpt niet hoe verweerder dit niet had kunnen voorzien. Verweerder moest een nieuwe afdruk maken om een nieuwe brug te kunnen laten maken. De door verweerder geplaatste noodbrug brak op 28 augustus 2021. Al gauw na het trekken van element 16 ondervond klager pijnklachten (hoofdpijn en pijn in de kaak). Vanaf 2 augustus 2021 heeft klager haar pijnklachten steeds aan verweerder kenbaar gemaakt maar verweerder negeerde die klachten en reageerde laconiek. Op 30 augustus 2021 heeft klager een bezoek gebracht aan verweerder vanwege de gebroken brug. Zij heeft toen weer melding gemaakt van de ernstige pijn die zij ondervond en een verwijzing gevraagd voor de kaakchirurg. Op 8 september 2021 heeft de kaakchirurg een botsplinter uit de kaak van klager verwijderd. Klager had inmiddels alle vertrouwen in klager verloren en heeft een andere tandarts gevraagd de werkzaamheden over te nemen. Bij brief van 20 september 2021 heeft klager de behandelingsovereenkomst met verweerder ontbonden.

Klager verwijt verweerder ondeskundig tandheelkundig handelen en een onheuse bejegening. Klager verlangt een vergoeding van € 311,11 van verweerder. Dit bedrag bestaat uit een deel van de behandelkosten van verweerder betreffende de ondeskundig uitgevoerde behandelingen. Klager heeft die rekeningen voldaan maar verlangt restitutie van dat bedrag.

Het verweer

Klager was sinds 25 september 2019 patiënt bij verweerder. Op 1 maart 2021 bezocht klager verweerder voor een controleafspraak. Klager had pijnklachten op meerdere plaatsen. Verweerder maakte daarom vier foto's. Na een onderzoek constateerde verweerder dat element 16 getrokken moest worden vanwege secundaire cariës. Omdat dit een ondersteunend element van een brug betrof legde verweerder klager uit dat ook de brug moest worden verwijderd en vervolgens een nieuwe (vijfdelige) brug diende te worden gemaakt. Op 3 mei 2021 heeft verweerder de oude brug doorgeslepen en element 16 geëxtraheerd. De extractiewond zag er goed uit. Ter controle heeft verweerder een foto gemaakt van de extractiewond. Op 10 mei 2021 heeft klager zich bij verweerder gemeld vanwege een afgebroken stukje aan element 11. Verweerder heeft dit gerestaureerd. Met de extractiewond ging het toen goed. Op 2 augustus 2021 zag verweerder klager weer voor de vervolgspraak. Klager gaf toen aan soms steken te voelen achter element 14, een toekomstig element voor de vijfdelige brug. Verweerder heeft daarom bij de elementen 14,13 en 17 percussie- en sensibiteitstesten uitgevoerd om te achterhalen waar de stekende pijn vandaag kon komen maar kwam geen bijzonderheden tegen. Verweerder vermoedde een vernauwde zenuw. Klager benoemde geen hoofdpijn of kaakklachten. Verweerder is vervolgens overgegaan tot het prepareren en plaatsen van de noodbrug die helaas brak. Ter bescherming heeft verweerder drie solitaire noodkronen geplaatst en een afdruk gemaakt voor de definitieve brug. Tijdens de afspraak op 17 augustus 2021 heeft verweerder klager gevraagd hoe het met haar was gegaan na de intensieve behandeling van 2 augustus 2021. Verweerder begreep van klager dat zij die dag erg moe was geweest en hoofdpijn had gehad maar dat het daarna wel weer goed ging. Op 17 augustus 2021 paste de definitieve brug echter niet en de kleur was ook niet goed. Verweerder heeft een nieuwe afdruk gemaakt en de tandtechniker gevraagd een nieuwe definitieve brug te maken. Op 24 augustus 2021 heeft verweerder geprobeerd de nieuwe brug te plaatsen maar ook deze paste niet. Verweerder heeft de tandtechniker gevraagd

om mee te kijken en er werd opnieuw een afdruk gemaakt en een noodbrug geplaatst. Die noodbrug is helaas op 28 augustus 2021 gebroken en op 30 augustus 2021 heeft klaagster zich dan ook weer gemeld bij verweerster. Klaagster heeft verweerster toen laten weten dat zij veel pijn had ter plaatse van (voorheen) element 16 en 14. Klaagster was geëmotioneerd en gaf tot verweersters verbazing aan het gevoel te hebben dat verweerster niets deed om haar klachten op te lossen. Zij vroeg verweerster om een verwijzing voor de kaakchirurg die verweerster meteen, zonder nader onderzoek, heeft verstrekt. Er was immers sprake van een korte spoedafpraak om de noodbrug vast te zetten. De kaakchirurg voelde een beenharde zwelling en stelde een correctie voor. Verweerster heeft klaagster per email van 17 september 2021 laten weten dat hiervoor eerst de tijdelijke brug moest worden verwijderd die na de ingreep weer snel moest worden herplaatst. Per bief van 20 september 2021 heeft klaagster verweerster te kennen gegeven de behandelingsovereenkomst te ontbinden. Zonder dat verweerster hierin gekend was heeft klaagster een andere tandarts aangezocht die de brug heeft verwijderd waarna klaagster bij de kaakchirurg is behandeld.

Verweerster betreurt het dat klaagster zich niet gehoord heeft gevoeld in haar pijnklachten. Verweerster was in de veronderstelling dat zij de pijnklachten van klaagster duidelijk in beeld had. Verweerster heeft zich steeds ingespannen om voor klaagster een goed behandelresultaat te bereiken. Klaagster heeft verweerster niet in de gelegenheid gesteld haar werk af te maken. Verweerster heeft zich coulant opgesteld richting klaagster door haar tandartskosten (begroot op € 1.067,16) niet aan klaagster in rekening te brengen. Voor de materiaal/ -en techniekkosten van de brug heeft zij klaagster wel een factuur gestuurd.

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 [beroepsvereniging]. 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 [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden en de wijze van bejegening van klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Tandheelkundig handelen

Klaagster verwijt verweerster dat zij behandelingen ondeskundig heeft uitgevoerd waardoor brugwerk opnieuw moest worden uitgevoerd. Voorts verwijt zij verweerster dat zij niet adequaat heeft gereageerd op een ernstige pijnklacht van klaagster.

Na een pijnklacht heeft verweerster op 3 mei 2021 element 16 bij klaagster geëxtraheerd. Deze behandeling leidde ertoe dat brugwerk moest worden verwijderd en vernieuwd. Tussen partijen bestond hierover overeenstemming. Vaststaat dat voor het vervaardigen van de nieuwe brug meerdere behandelingen nodig waren omdat de brug bij herhaling niet passend was of losliet. Niet is gebleken dat die extra werkzaamheden te wijten zijn aan enig ondeskundig of verwijtbaar handelen van verweerster. Verweerster heeft juist gehandeld door de tandtechniek te verzoeken haar te assisteren bij de behandeling en voorts door de fabrikant van het brugmateriaal raad te vragen. Dat voor het passend maken van een brug meerdere behandelingen nodig zijn is niet uitzonderlijk. Op 2 augustus 2021 heeft klaagster melding gemaakt van een pijnklacht ter plaatse van element 16 en 14. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster adequaat op die klacht heeft gereageerd door een foto te maken en percussie- en sensibiteitstesten uit te voeren. Toen klaagster verweerster op 30 augustus 2021 wees op een verergering van haar klachten heeft verweerster klaagster op haar verzoek doorverwezen naar de kaakchirurg. Ook wat dit betreft heeft verweerster juist gehandeld. Op 8 september 2021 is door de kaakchirurg een botsplinter uit de bovenkaak van klaagster verwijderd. Het losraken van een botsplinter is een uitzonderlijke complicatie die tijdens een extractie kan optreden. Ook wat dit betreft is de Geschilleninstantie niet gebleken van enig ondeskundig of verwijtbaar handelen van verweerster. Wel had het verweerster gesierd indien zij op 30 augustus 2021 zelf nogmaals onderzoek had gedaan naar de pijnklacht.

Klaagster heeft, zonder verweerster daarin te kennen, een andere tandarts verzocht de tandheelkundige werkzaamheden van verweerster over te nemen waarmee verweerster niet in de gelegenheid is gesteld de werkzaamheden ten aanzien van de brug af te ronden. Evenmin heeft klaagster verweerster in gebreke gesteld alvorens zij bij brief van 20 september 2021 de behandelingsovereenkomst met verweerster heeft ontbonden. De Geschilleninstantie is van oordeel dat klaagster daarmee verantwoordelijk is voor de gevolgen die de overstap naar een andere tandarts voor haar heeft gehad. In het dossier zijn geen argumenten te vinden die betwisting van de rekeningen waarvan klaagster restitutie verlangt, rechtvaardigen. Op grond van het voorgaande is dit klachtonderdeel ongegrond.

Onheuse bejegening

Voorts heeft klaagster gesteld dat zij onheus bejegend is door verweerster. Verweerster heeft die stelling gemotiveerd weerlegd. Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat verweerster laconiek reageerde op haar pijnklachten die zij bij herhaling heeft benoemd en die verweerster afdeed met de mededeling dat er op de foto niets te zien was. Verweerster heeft aangevoerd dat klaagster slechts op 2 augustus 2021 melding maakte van pijnklachten, waarna zij onderzoek heeft gedaan en klaagster te kennen heeft gegeven dat er geen reden was tot zorg.

De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van de klaagster

minder geloof verdient dan het woord van verweerster maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen van een zorgaanbieder haar kunnen worden verweten, eerst moet worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is van zodanige gedragingen. Dat is in deze zaak niet vast te stellen. Dit betekent dat deze klacht evenmin gegrond kan worden bevonden.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 mei 2023

Met verzenddatum, 23 juni 2023