

UITSPRAAK

SGIM 2023-04

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 05-01-2023 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 08-01-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 08-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 09-02-2023 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 haar echtgenoot.
6. Vooraf deelt de voorzitter mee dat verweerder en de secretaris bekenden van elkaar zijn. Omdat de secretaris een ondersteunende rol vervult maar geen stem heeft in de beoordeling van het geschil staat haar aanwezigheid een onafhankelijke beoordeling van het geschil door de Geschilleninstantie niet in de weg.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder een behandeling heeft uitgevoerd zonder dat zij haar toestemming daartoe had verleend. Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij die behandeling ondeskundig heeft uitgevoerd waardoor implantaten en kronen beschadigd zijn geraakt en zij als gevolg daarvan een kostbare herstelbehandeling heeft moeten laten uitvoeren.

Klaagster was al in de praktijk van verweerder onder behandeling voor een restauratie in haar bovenkaak. Tijdens een bezoek op 28 maart 2022 heeft klaagster aan verweerder gevraagd of het mogelijk was drie in Suriname gemaakte kronen in haar onderkaak te vervangen. De kronen waren veel te groot en pasten niet goed. Verweerder gaf te kennen dat dat zeker mogelijk was waarop klaagster aangaf dat ze over de behandeling na moest denken omdat ze daarvoor moest sparen. Toen klaagster op 23 mei 2022 bij verweerder was voor het vervolg van de behandeling in de bovenkaak begon verweerder na afloop daarvan, zonder vooroverleg met klaagster, aan het verwijderen van de drie oude Surinaamse kronen op de implantaten 44,45 en 46. Verweerder vertelde klaagster dat hij de kronen op implantaat 44 en 46 gemakkelijk had kunnen verwijderen maar kroon 45 problemen gaf omdat hij niet de juiste schroevendraaier had. Klaagster liet verweerder meteen weten dat zij niet wist of ze de nieuwe kronen wel kon betalen maar verweerder vertelde klaagster dat de oude kronen misschien wel als basis gebruikt konden worden voor de nieuwe kronen. Voor het verwijderen van de derde kroon werd een afspraak gemaakt voor 20 juni 2022, verweerder zou dan het juiste gereedschap hebben.

Bij die behandeling op 20 juni 2022 is het implantaat echter beschadigd door verweerder. Verweerder gaf te kennen dat de schroef door was gedraaid bij een eerdere behandeling door een andere behandelaar. Volgens de implantoloog die klaagster daarvoor had behandeld was dit evenwel niet het geval. Verweerder stelde voor een brug over het beschadigde implantaat te maken maar klaagster had haar twijfels over deze oplossing. Klaagster heeft de praktijk laten weten dat zij afzag van de brug en heeft de implantoloog die haar eerder had behandeld om raad gevraagd. Volgens die implantoloog moest het beschadigde implantaat verwijderd worden om ontstekingen te voorkomen. De implantoloog liet klaagster weten dat zij verweerder alsnog een kans moest geven om de schade te herstellen. Klaagster wilde liever haar oude kronen teruggeplaatst zien en heeft die op 25 juli 2022 in de praktijk van verweerder opgehaald. Vervolgens heeft klaagster een afspraak gemaakt met verweerder voor een behandeling op 11 augustus 2022. Klaagster ging ervan uit dat op die datum de twee onbeschadigde kronen, die klaagster mee had genomen, zouden worden teruggeplaatst. Tot verbazing van klaagster vertelde verweerder haar toen dat hij toch een tijdelijke brug zou plaatsen. Dit was niet de afspraak; de afspraak was dat het beschadigde implantaat verwijderd zou worden, de oude kronen teruggeplaatst zouden worden en daar vervolgens, eventueel, een tijdelijke brug op gemaakt zou worden. Verweerder raadde het verwijderen van het implantaat ten zeerste af en heeft de brug geplaatst. Klaagster ondervond veel last van die brug die enige dagen later gebroken is. Klaagster heeft een second opinion gevraagd bij een andere tandarts. Deze tandarts raadde klaagster aan het beschadigde implantaat ter hoogte van element 45 te laten verwijderen door een kaakchirurg welk advies klaagster heeft opgevolgd. Vanwege een gebrek aan vertrouwen in verweerder is klaagster voor het vervolg van de behandelingen bij die tandarts gebleven.

Klaagster heeft een klacht ingediend bij de [beroepsvereniging] maar in dat klachtentraject heeft verweerder niet gereageerd.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 1.413,46 van verweerder. Dit bedrag bestaat uit de behandelkosten van verweerder betreffende de behandeling van 20 juni 2022, de kosten van de kaakchirurg en voorts de kosten van de implantoloog en tandarts die klaagster heeft geraadpleegd. Daarnaast verlangt klaagster een vergoeding van € 2.686,63 voor de behandeling die zij door de opvolgend tandarts heeft moeten laten uitvoeren.

Het verweer

Klaagster heeft zich op 4 oktober 2021 voor het eerst in de praktijk van verweerder gemeld bij zijn collega tandarts/implantoloog Blom. Klaagster was de jaren daarvoor onder behandeling geweest bij tandartsen in Suriname en gaf aan weinig vertrouwen te hebben in het resultaat van de behandelingen die zij daar had ondergaan. Na het overhandigen van een begroting en akkoord van klaagster werd een behandeling aan de bovenkaak van klaagster uitgevoerd waarbij tandarts Blom twee implantaten plaatste waar verweerder twee kronen voor heeft gemaakt. Klaagster gaf aan zeer tevreden te zijn met het resultaat van deze behandeling en vroeg verweerder of het mogelijk was de in Suriname vervaardigde kronen in de onderkaak te vervangen. Die kronen waren te groot en stonden naar binnen. Verweerder zag goede verbetermogelijkheden en in overleg met klaagster werd op 23 mei 2022 begonnen met de behandeling tot herstel van de kronen op de implantaten in de rechter onderkaak (element 44,45 en 46).

De schroeven van de kronen bleken te zijn doorgedraaid, naar verweerder vermoedt door een eerdere behandelaar, maar het lukte verweerder uiteindelijk de kronen op element 44 en 46 los te krijgen. Voor de kroon op element 45 werd een nieuwe afspraak gemaakt.

De praktijk van verweerder is een praktijk met meerdere gespecialiseerde tandartsen en een implantoloog. Het gereedschap en de kennis voor het plaatsen en verwijderen van vele soorten implantaten en kronen is daardoor 'in huis'. Voor de kroon op element 45 was echter aanvullend gereedschap nodig dat verweerder voor klaagster heeft besteld.

Bij de behandeling op 20 juni 2022, waarbij eerst de kroon zou worden verwijderd en vervolgens de implantaatschroef, is het implantaat van de 45 helaas beschadigd geraakt. In goed overleg met collega Blom werd vastgesteld dat een brug met als pijlers de 44 en 46 voor klaagster een zeer goede oplossing was. Het beschadigde implantaat hoefde hiervoor niet verwijderd te worden. Verweerder heeft dit ook zo met klaagster besproken maar wellicht heeft klaagster dit niet goed begrepen.

Klaagster heeft haar oude kronen in de praktijk opgehaald. Verweerder heeft op 11 augustus 2022 voor klaagster een tijdelijke brug geplaatst om haar de tijd en gelegenheid te geven te bekijken welke definitieve oplossing zij verkoos ten aanzien van het beschadigde implantaat. Met aanpassingen kon van deze tijdelijke brug een definitieve brug worden gemaakt.

Voor deze tijdelijke brug heeft verweerder klaagster geen kosten berekend.

Klaagster is vervolgens naar een andere tandarts gegaan die een definitieve brug heeft geplaatst. Klaagster heeft daarmee precies het advies gevolgd dat verweerder en zijn collega's klaagster hebben gegeven. Klaagster heeft verweerder echter niet in de gelegenheid gesteld het traject na het plaatsen van de tijdelijke brug af te maken. Verweerder heeft steeds in overleg met klaagster, zijn collega-implantoloog en de eerdere implantoloog van klaagster gehandeld. Verweerder is dan ook van mening dat hij niet verantwoordelijk is voor de gevolgen en kosten van de keuzes die klaagster heeft gemaakt.

In het [beroepsvereniging] traject heeft verweerder, anders dan klaagster stelt, wel gereageerd. Uit de stukken heeft verweerder begrepen dat de klachtenfunctionaris de gewisselde reacties echter over het hoofd heeft gezien.

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 [beroepsvereniging]. 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 [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 verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden en de wijze van het informeren van klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Tandheelkundig handelen

Klaagster verwijt verweerder dat hij een behandeling ondeskundig heeft uitgevoerd ten gevolge waarvan een kroon en een implantaat beschadigd zijn geraakt.

Na een door verweerder tot tevredenheid van klaagster uitgevoerde behandeling in de bovenkaak van klaagster heeft zij verweerder gevraagd of hij eveneens een verbetering voor drie slecht passende kronen in haar onderkaak kon bereiken. Verweerder heeft die hulpvraag bevestigend beantwoord.

Vaststaat dat bij het verwijderen van de kroon op implantaat 45 dat implantaat beschadigd is geraakt. Niet is gebleken dat die beschadiging een gevolg is van enig ondeskundig of verwijtbaar handelen van verweerder. De beschadiging is een complicatie die bij een behandeling kan optreden, zeker wanneer die behandeling een restauratie of correctie van een eerder verrichte ingreep betreft. Verweerder heeft voorafgaand aan de behandeling overleg gevoerd met collega-tandartsen in zijn praktijk (onder wie een implantoloog) en het juiste instrumentarium voor klaagster besteld. Daarmee heeft verweerder zorgvuldig gehandeld ten opzichte van klaagster. Na het optreden van de beschadiging heeft verweerder klaagster hiervan meteen in kennis gesteld en, wederom na overleg binnen de praktijk en overleg met de eerdere implantoloog van klaagster, een goede oplossing voor klaagster aangedragen; het plaatsen van een brug. Ook hiermee heeft verweerder zorgvuldig ten opzichte van klaagster gehandeld. Wat dit betreft is de klacht dan ook ongegrond.

Informeren klaagster

Klaagster heeft zich in oktober 2021 in de praktijk van verweerder gemeld met vragen naar de status van haar gebit omdat de resultaten van eerdere behandelingen in Suriname haar weinig vertrouwen gaven in die status.

Uit het tandheelkundig dossier van klaagster blijkt dat op 4 oktober 2021 al door klaagster was aangegeven dat de kronen in haar onderkaak te groot en slecht passend waren. Gelet op de urgentie werd eerst een behandeling in de bovenkaak besproken waarvoor aan klaagster een begroting werd meegegeven. Na akkoord van klaagster werd die behandeling gestart en afgerond.

Over het akkoord van de behandeling in de onderkaak van klaagster verschillen partijen van mening. Klaagster heeft gesteld dat zij die behandeling op termijn wel wenste maar er gelet op de kosten nog

even mee wilde wachten. Verweerder heeft gesteld dat hij in overleg met en na akkoord van klaagster is begonnen met het verwijderen van de kronen op de elementen 44, 45 en 46. Verweerder heeft ter zitting bevestigd dat hij klaagster voor die behandeling geen afzonderlijke begroting heeft overhandigd. Ter toelichting heeft verweerder naar voren gebracht dat voorafgaand aan een eerste behandeling een begroting wordt meegegeven maar bij een vervolg van een behandeling niet altijd. In het geval van klaagster was het voor verweerder vooraf niet goed mogelijk om een goede inschatting te maken van de kosten omdat hij niet wist wat hij na het verwijderen van de kronen aan zou treffen. Het was voor verweerder niet voorzienbaar dat het verwijderen van de kronen gecompliceerd zou verlopen waarmee een intensiever behandeltraject in gang zou worden gezet. Verweerder heeft te kennen gegeven dat hij de mogelijke behandelopties vooraf uitvoerig met klaagster heeft besproken. Klaagster heeft echter verklaard dat zij niet goed op de hoogte was van het moment van aanvang en de omvang van de behandeling.

De commissie twijfelt niet aan de oprechtheid van de verklaringen van verweerder op dit punt, noch aan die van klaagster. Het is echter de taak van verweerder als zorgverlener de behandeling en alle daarmee samenhangende kosten vast te leggen en in een begroting met toelichting op te nemen. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit was verweerder hiertoe gehouden: al snel bleek immers dat de kosten van de behandeling meer zouden bedragen dan € 250,-- . Verweerder had klaagster, voordat hij aan de behandeling van haar onderkaak begon, dan ook een begroting met toelichting moeten overhandigen.

Dit geldt eveneens voor de behandeling betreffende het vervaardigen en plaatsen van de (tijdelijke) brug ter hoogte van de elementen 44, 45 en 46. Verweerder heeft gesteld dat hierover overeenstemming bestond maar klaagster heeft aantoonbaar gesteld dat zij zowel mondeling als schriftelijk (per email van 23 juni 2022) te kennen heeft gegeven dat zij de brug wilde annuleren. Verweerder heeft naar voren gebracht dat die (schriftelijke) mededeling niet strookte met het gedrag van klaagster omdat zij zich desondanks op 11 augustus 2022 in de praktijk meldde voor het laten plaatsen van de brug. Klaagster heeft echter te kennen gegeven dat zij ervan uitging dat op die datum de twee onbeschadigde kronen, die zij in juli 2022 in de praktijk had opgehaald en op 11 augustus 2022 weer had meegenomen, terug zouden worden geplaatst. Wat hier ook van zij, vaststaat dat verweerder voor de werkzaamheden ten aanzien van de brug evenmin een begroting met toelichting aan klaagster heeft overhandigd. Door het ontbreken van de begroting in combinatie met de schriftelijke annulering van de brug per email van 23 juni 2022 bestond er op 11 augustus 2022 geen informed consent voor de behandeling tot het plaatsen van de brug. Wat dit betreft is de klacht van klaagster gegrond. Klaagster is verweerder dan ook geen kosten ten aanzien van de brug verschuldigd. Verweerder heeft te kennen gegeven dat hij klaagster ten aanzien van de brug geen kosten in rekening heeft gebracht althans die heeft gecrediteerd.

Schadevergoeding

Klaagster heeft een schadevergoeding van verweerder gevorderd die onder meer bestaat uit de kosten van de kaakchirurg die het beschadigde implantaat heeft verwijderd en de kosten van de opvolgend tandarts die de kronen heeft vervangen en de definitieve brug heeft geplaatst. Verweerder heeft klaagster na overleg met een collega tandarts/implantoloog te kennen gegeven dat het beschadigde implantaat niet verwijderd behoefde te worden alvorens de brug kon worden geplaatst. Klaagster heeft er na het inwinnen van een second opinion voor gekozen het implantaat wel te laten verwijderen. Beide mogelijkheden zijn tandheelkundig gezien verdedigbaar. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de kosten van de keuze van klaagster om het implantaat te laten verwijderen geen kosten zijn die zij op verweerder kan verhalen; hiertoe bestond immers geen medische noodzaak. Klaagster heeft vervolgens door een andere tandarts de kronen laten vervangen en een brug laten vervaardigen en plaatsen op een wijze die verweerder haar eerder had geadviseerd. Dat klaagster hiervoor een andere tandarts heeft aangezocht en daarvoor (aanvullende)

kosten heeft moeten maken is evenmin een keuze die aan verweerder kan worden tegengeworpen. Verweerder is door klagster niet in de gelegenheid gesteld de kronen te vervangen en het brugtraject af te maken. De Geschilleninstantie zal de vordering van klagster dan ook afwijzen.

Omdat de klacht van klagster deels gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond voor zover deze inhoudt dat verweerder klagster vooraf geen schriftelijke begroting met toelichting heeft overhandigd en zonder informed consent een behandeling heeft uitgevoerd;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 mei 2023

Met verzenddatum, 23 juni 2023