

UITSPRAAK SGIM 2023-08

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 [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 12-01-2023 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 eveneens op 24-01-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 07-03-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 april 2023.
5. De hoorzitting heeft op 21 april 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar partner.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster waardoor bij klaagster een brug is gebroken en zij veel pijn heeft geleden en hoge herstelkosten zal moeten maken.

Klaagster is al 30 jaar tot haar tevredenheid patiënt bij een collega van verweerder. Op 24 februari 2022 was zij voor het laatst voor een controle bij deze tandarts geweest. Hij nam foto's en alles zag er prima uit. Toen klaagster op vrijdag 27 mei 2022 last kreeg van een pijnlijke open pocket was haar tandarts helaas met vakantie. Op zaterdag 28 mei 2022 kon klaagster terecht bij verweerder die een foto wilde maken. Het plaatsen van de fotoplaat in de onderkaak lukte niet; klaagster voelde dat de plaat niet paste en het was zeer pijnlijk. Klaagster gaf dit bij verweerder aan maar hij dwong haar toch haar kaken op elkaar te klemmen hetgeen heel veel pijn deed; de plaat was groot en van hard plastic gemaakt. Na het nemen van de foto heeft verweerder de openstaande pocket behandeld door er een laagje op te smeren. Hiermee was de pijn weg en is klaagster naar huis gegaan. Klaagster

had echter een grote bloeditstorting in haar hals en kreeg nog veel ergere pijn, nu in haar bovenkaak.

Er volgde een ellendig en pijnlijk weekend. Op maandag 30 mei 2022 kon klaagster bij een andere tandarts in de praktijk van verweerder terecht. Deze constateerde dat de brug in de bovenkaak van klaagster en een kies waren gebroken. De tandarts moest de brug eruit wrikken, wat hij keurig deed. De kies waar de brug aan vast had gezeten was echter afgebroken en de zenuw lag bloot. Op 1 juni 2022 moest klaagster terugkomen om de zenuw te laten behandelen. Toen werd geconstateerd dat er inmiddels een infectie was ontstaan en werd aan klaagster een recept voor antibiotica en ibuprofen voorgeschreven. Aan klaagster werd geadviseerd de twee kiezen onder de brug te laten trekken en implantaten te laten plaatsen. De kosten van deze behandeling werden geschat op € 4.000,-- à € 5.000,--.

Klaagster heeft een second opinion ingewonnen. Ook dat advies hield in het laten plaatsen van twee implantaten. De begroting hiervoor bij de andere tandarts was € 3.756,30.

Klaagster heeft meerdere malen contact gehad met de bedrijfsleider van de praktijk van verweerder die haar doorverwees naar de VvAA, de schadeverzekeraar van verweerder. Pas na drie maanden ontving klaagster het teleurstellende bericht: *“Dat bij het vervaardigen van een röntgenfoto blauwe plekken zijn ontstaan is heel bijzonder. Wij kunnen het ons niet goed voorstellen hoe dit is gebeurd”*. De klacht van klaagster werd afgewezen.

Verweerder heeft klaagster uitgenodigd om koffie te komen drinken zodat hij wellicht iets van de klacht kon leren maar klaagster voelde er niets voor op die uitnodiging in te gaan.

Klaagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de schade die zij aan haar gebit heeft geleden. Zij verlangt een vergoeding van € 3.756,30 van verweerder voor de implantaten die zij zal moeten laten plaatsen en een vergoeding van € 267,-- voor de rekeningen die zij na de ondeugdelijke behandeling aan de collega tandartsen van verweerder heeft betaald.

Het verweer

Klaagster meldde zich op zaterdag 28 mei 2022 bij verweerder vanwege een gevoelige tandhals in de linker onderkaak. Om een ontsteking uit te sluiten heeft verweerder een foto van de linker onderkaak gemaakt. Van tevoren vertelt verweerder patiënten en zo ook klaagster altijd dat het maken van een foto, met het plastic plaatje in de mond, even vervelend en ongemakkelijk is. Het is verweerder niet bijgebleven dat klaagster meer pijn of ongemak had dan gebruikelijk is. Om klaagster van de pijnlijke tandhals af te helpen heeft verweerder E aangebracht. Klaagster gaf aan dat er inderdaad verlichting optrad. Verweerder sprak met klaagster af dat zij bij verweerder zou terugkomen als de pijnklachten onverhoopt zouden terugkeren. Klaagster heeft de praktijk vervolgens tevreden verlaten.

Verweerder was dan ook verrast toen hij kennis nam van de klacht. Tijdens het bezoek aan de praktijk heeft klaagster niet laten blijken van enige ontevredenheid, niet aan verweerder maar ook niet aan andere medewerkers. De bloeditstorting in de hals van klaagster kan verweerder niet verklaren.

Verweerder heeft na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met klaagster en haar uitgenodigd voor een gesprek. Klaagster gaf toen aan dat ze dat sportief vond van verweerder en open stond voor een gesprek maar dat ze op weg was voor vakantie. Later liet klaagster echter weten niets te voelen voor een gesprek. Op aanraden van een collega tandarts heeft verweerder zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering op de hoogte gesteld zodat de klacht nader onderzocht kon worden en mogelijk kon worden opgelost. De verzekeraar heeft de klacht afgewezen.

Verweerder betreurt het dat klaagster de behandeling bij verweerder zo anders heeft ervaren dan hij zich herinnert. Verweerder heeft zijn best gedaan om klaagster van haar pijnklacht af te helpen.

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 klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De vraag die ter beantwoording voorligt is 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.

Vanwege een pijnlijke tandhals heeft klaagster verweerder, die een collega was van haar vaste tandarts, op zaterdag 28 mei 2022 tijdens een spoedconsult bezocht. Om een ontsteking of andere oorzaak van de gevoelige tandhals uit te sluiten heeft verweerder een foto gemaakt van de linker onderkaak van klaagster. Vervolgens heeft verweerder de gevoelige tandhals behandeld waarmee de pijnklacht van klaagster verholpen was. Verweerder heeft daarmee op juiste wijze en zorgvuldig ten opzichte van klaagster gehandeld.

Klaagster stelt dat het bijten op het fotoplaatje uitermate pijnlijk was en heeft geleid tot het breken van de brug in haar bovenkaak. De brug is op 30 mei 2022 door een andere tandarts in de praktijk van verweerder verwijderd.

Uit het medisch dossier van klaagster blijkt dat bij het verwijderen van de brug cariës werd geconstateerd onder element 27. De Geschilleninstantie overweegt dat de pijn die klaagster ondervond bij het maken van de foto mogelijk veroorzaakt is door al bestaande problemen (onder de pijlers) van de brug. Het fotoplaatje is gemaakt van plastic waarop kan worden gebeten zonder enige breuk of letsel te veroorzaken. Niet kan worden vastgesteld dat het breken van de brug in de bovenkaak van klaagster het gevolg is van het door verweerder vervaardigen van een foto in de onderkaak van klaagster of enig ander handelen van verweerder.

De na het maken van de foto bij klaagster opgetreden bloeduitstorting is een zeer zeldzaam voorkomende complicatie die evenmin aan enig onzorgvuldig of ondeskundig handelen van verweerder kan worden toegeschreven.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster en zijn best heeft gedaan haar snel en deskundig te onderzoeken en te helpen na de door haar gemaakte spoedafpraak in verband met klachten vanwege een pijnlijke tandhals. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 april 2023

Met verzenddatum, 16 mei 2023