

UITSPRAAK

SGIM 2023-24

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt door het indienen van een op 20 mei 2023 ondertekend geschilformulier.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 26 mei 2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 3 juli 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 juni 2023.
5. De hoorzitting heeft op 4 augustus 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, bijgestaan door haar zus mevrouw E. Verweerster heeft, in de persoon van tandarts de heer F, voorafgaand aan de zitting aangegeven verhinderd te zijn en is aldus niet ter zitting verschenen.

De klacht

Het geschil betreft de plaatsing van een tweetal kronen op 19 januari 2022, op elementen 16 en 17.

Klaagster verwijt verweerster dat deze kronen onzorgvuldig zijn geplaatst. Tussen de kronen bestaat te veel tussenruimte. Hierdoor kan er te veel voedsel tussen deze kroonkiezen blijven hangen cq. zitten, met alle gevolgen van dien. Klaagster stelt klachten en pijn te blijven houden aan het tandvlees en de kaak. Het tandvlees blijft geïrriteerd. Ook is tot tweemaal toe de kroon losgekomen.

Ook tijdens het plaatsen van de kronen, en de behandelingen nadien, stelt klaagster veel pijn en ongemak te hebben ondervonden. Zo is de lip van klaagster enkele keren vast komen te zitten tussen de gebruikte instrumenten.

Tevens stelt klagster dat er na het plaatsen van de kronen, (te) veel van andere kiezen, waaronder element 48, is afgeslepen, om ervoor te zorgen dat de mondsluiting beter werd. Dit terwijl die kiezen goed stonden, en het de twee kronen waren die onjuist waren geplaatst. Hierdoor is haar hele gebit nu uit balans.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 5.000,00 van verweerster. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding voor de kosten die zijn gemaakt voor de kronen, alsmede een vergoeding voor de pijn en het ongemak als gevolg van de plaatsing van de kronen.

Het verweer

Verweerster voert aan dat het vervelend is om te horen dat klagster nog steeds kampt met klachten, maar is van mening dat dit niet het gevolg is van de tandheelkundige behandeling. In alle jaren dat klagster in de praktijk is behandeld, is altijd geprobeerd klagster zo goed mogelijk te helpen.

De behandeling waarover wordt geklaagd, was een iets gecompliceerdere behandeling omdat er sprake was van korte klinische kronen. Dit is ook de reden dat een van de kronen vroegtijdig heeft losgelaten, waarna deze opnieuw is bevestigd. Op een later moment is die onder coulant vervangen door een nieuwe kroon. Alles omtrent die behandeling is als nazorg kosteloos uitgevoerd.

Verweerster merkt tevens op dat uit het (medisch) dossier blijkt dat klagster kampt met andere neurologische dan wel psychische klachten en dat klagster daarvoor ook onder behandeling is geweest bij andere tandartsen. Verweerster spreekt de hoop uit dat de niet tandheelkundige klachten verholpen kunnen worden door een arts. Voor specifieke klachten omtrent de tandheelkundige behandeling blijft klagster welkom in de praktijk.

Een schadevergoeding kan niet aan de orde zijn.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Bij de beantwoording van de vraag of een tandarts heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken, zoals deze aan de tandarts ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit het medisch dossier en de standpunten die door partijen naar voren zijn gebracht, van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerster medisch inhoudelijk gezien niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts.

Ten aanzien van de plaatsing van de kronen is de Geschilleninstantie niet gebleken dat dit op een medisch onzorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden. Het is correct, zoals door verweerster ook aangevoerd, dat de plaatsing van de kronen in dit geval iets gecompliceerder was dan gemiddeld en dat daarmee de kans op het loskomen van de kronen groter is, maar dat is niet gelegen in een onzorgvuldige plaatsing van de kronen. Hetzelfde geldt voor het, na het plaatsen van de kronen, afslijpen van contactpunten om de beet beter te maken. Bovendien is er kosteloos een nieuwe kroon vervaardigd en geplaatst, en zijn ook de behandelingen in dat kader niet in rekening gebracht. Dit komt de Geschilleninstantie redelijk voor.

Niet kan worden vastgesteld dat het feit dat klagster sinds de plaatsing van de kronen last heeft en blijft houden van (pijn)klachten samenhangt met onzorgvuldig tandheelkundig handelen van verweerster.

Wel merkt de Geschilleninstantie op dat zowel uit het medisch dossier als uit het verweerschrift, waarin onder andere wordt gesteld dat er sprake is van psychische klachten, naar voren komt dat de klachten die door klagster zijn geuit, onvoldoende serieus zijn genomen. Ook wanneer verweerster de mening was toegedaan dat door klagster geuite (pijn)klachten niet het gevolg konden zijn van de geplaatste kronen, was het op zijn plaats geweest te onderzoeken waar deze klachten dan mogelijk wel het gevolg van waren. In zoverre acht de Geschilleninstantie de klacht gegrond.

Nu niet is vast komen te staan dat de kronen op medisch onzorgvuldige wijze zijn geplaatst en de door klagster aangegeven (pijn)klachten het gevolg zijn van medisch onzorgvuldig handelen van verweerster, wordt niet toegekomen aan het toekennen van een schadevergoeding.

Wel zal verweerster, gelet op de gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht ten aanzien van het serieus nemen van de geuite (pijn)klachten, worden veroordeeld tot betaling van het griffierecht aan klagster.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, zoals hiervoor omschreven;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- bepaalt dat verweerster het door klagster betaalde griffierecht van € 75,00 aan haar dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 augustus 2023

Met verzenddatum, 19 oktober 2023