

UITSPRAAK

SGIM 2023-26

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 de heer C. en mevrouw D., tandartsen te E, hierna te noemen 'verweerders' (gemachtigde: de heer F. Verweerders zijn via de klachtenregeling van de (beroepsorganisatie) aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 31-05-2023 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 06-11-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 06-11-2023 ontvangen.
3. Verweerders hebben op 27-12-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 februari 2024.
5. De hoorzitting heeft op 9 februari 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerders werden daarbij bijgestaan door hun gemachtigde, F. Klager heeft de zitting digitaal, via een video - en audioverbinding, bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheekkundige zorg door verweerders voor klager. Klager verwijt verweerders dat zij tandheekkundige behandelingen op onzorgvuldige, onbekwame, ondeugdelijke en ondeskundige wijze hebben uitgevoerd en hem onnodig veel pijn hebben bezorgd. Voorts verwijt klager verweerders dat zij hun geheimhoudingsplicht hebben geschonden en daarmee de privacy van klager en hem onheus hebben bejegend. Klager verlangt een (immateriële) schadevergoeding voor het leed dat hem is aangedaan.

Sinds 2018 was klager tot zijn tevredenheid patiënt van tandarts A., tot klager in 2022 een vraag heeft gesteld over een factuur. In 2022 heeft tandarts A. één of meer wortelkanaalbehandelingen uitgevoerd en een aantal gaatjes gevuld. Vanwege het afbreken van enkele vullingen heeft klager

voor een herstelbehandeling een afspraak gemaakt met tandarts A. voor 22 februari 2023. Tot die datum was klager altijd geholpen door tandarts A., maar op 22 februari 2023 werd hij zonder overleg vooraf geholpen door de echtgenote van tandarts A., tandarts J.. Volgens tandarts J. was een verdoving niet nodig. Tandarts J. nam een vrij grove boor ter hand en begon in element 45 te boren. Het boren duurde lang en de kies werd doorboord en de zenuw vol geraakt waarop klager het uitschreeuwde van de pijn. Uit de naastgelegen behandelkamer hoorde klager tandarts A. op cynische wijze tegen tandarts J. zeggen: "Zit hij niet stil genoeg?" Klager was verbijsterd en verbouwereerd. Tandarts J. vertelde klager dat ze een noodvulling in element 45 had aangebracht maar de kans 50% was dat klager weer last zou krijgen van de kies en dan een wortelkanaalbehandeling nodig zou zijn. Inderdaad werd de kies erg pijnlijk. Omdat klager chronisch pijnpatiënt is vanwege PTS en de gevolgen van een verbrijzeld linker onderbeen gebruikt hij dagelijks een aanzienlijke dosis sterke pijnstillers maar zelfs een verhoging van die dosis was niet genoeg om de ernstige kiespijn te verminderen.

De volgende dag, op 23 februari 2023, had klager een afspraak bij zijn eigen tandarts A. Klager had niet de indruk dat tandarts A. met hem en zijn probleem bezig was. Tandarts A. was vooral met het personeel aan het keuvelen over de aanstaande wintersportvakantie. In 15 minuten verwijderde tandarts A. de zenuw van element 45 en plaatste een noodvulling.

Op zondag 26 februari 2023 was de pijn ondragelijk en heeft klager tandarts A. een mail gestuurd. Omdat een reactie uitbleef heeft klager zich tot de dienstdoende tandarts gewend. De dienstdoende tandarts constateerde dat de zenuw niet volledig was verwijderd. Zij heeft de restvezels verwijderd en de kies goed schoongemaakt. Klager kan niet anders dan vaststellen dat tandarts A. zijn werk bewust of onbewust niet goed heeft gedaan. Daarbij constateerde de dienstdoende tandarts een ontsteking in voortand 42 die dringend behandeld moest worden. Klager begrijpt niet hoe verweerders, die goed bekend staan, in twee dagen tijd zulke grote fouten kunnen maken. Klager heeft de indruk dat eerdere vragen over de factuur ertoe hebben geleid dat verweerders hem hebben willen 'straffen'.

Klager heeft de praktijk van verweerders verzocht hem de gegevens van de klachtenfunctionaris toe te sturen. Tandarts A. heeft klager per email voorgesteld een deel van de behandelkosten voor zijn rekening te nemen. Voorts heeft tandarts A. tot verbijstering van klager contact opgenomen met de zus van klager en heeft de problemen met haar besproken. Verweerders hebben hiermee hun beroepsgeheim en de privacy van klager geschonden.

Klager verwijt verweerders dat zij respectloos met hem zijn omgegaan. Zij hebben klager bewust mishandeld door hun werk met opzet niet goed uit te voeren zodat zij klager onnodig veel pijn hebben bezorgd en de behandeling veel langer heeft geduurd dan noodzakelijk.

Klager heeft een klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (RTG) in Zwolle. Op 11 oktober 2023 heeft daarin het mondelinge vooronderzoek plaatsgevonden. Op verzoek van de secretaris van het RTG heeft klager zijn klachten ingetrokken nadat verweerders hadden toegezegd hun behandelingskosten niet in rekening te brengen en de kosten van de dienstdoende vervangende tandarts te vergoeden. Vervolgens is een vaststellingsovereenkomst opgemaakt en is door verweerders een bedrag van €1.258,29 aan klager betaald hetgeen geenszins alle kosten van klager dekt.

Klager houdt verweerders verantwoordelijk voor de pijn, de lichamelijke schade, de immateriële schade en de emotionele schade die hij door toedoen van verweerders heeft geleden. Naast de materiële schadevergoeding van € 1.258,29 die klager van verweerders heeft ontvangen, verlangt hij dan ook een immateriële schadevergoeding van € 8.000, --. Daarboven verlangt klager een vergoeding voor alle uren die hij heeft moeten maken om de juridische procedure voor te bereiden ter hoogte van 80 uur x het uurtarief van klager van € 125,-- = € 10.000, --. In totaal verlangt klager daarmee een vergoeding van € 18.000,-- van verweerders.

Het verweer

Verweerders betreuren het zeer dat klager niet tevreden is over de behandelingen die zij op 22 en 23 februari 2023 hebben uitgevoerd.

Klager was sinds 25 april 2018 onder behandeling bij verweerders. Bij klager werd toen een zwaar gemutileerde dentitie geconstateerd, mede als gevolg van het vele medicijngebruik. Er dienden verschillende extracties te worden uitgevoerd waarvoor klager en verweerders in 2018 een behandelplan hebben opgesteld. Het doel van het zorgplan was om de parodontale situatie van klager onder controle te krijgen.

Op 23 januari 2023 heeft tandarts A. een controle uitgevoerd en een vervolgbehandeling bleek nodig. Verweerders voeren de praktijk gezamenlijk en het is mogelijk dat zij afwisselend een patiënt behandelen. Op 22 februari 2023 heeft tandarts J. klager laten weten dat zij de behandeling uit zou voeren. Klager heeft zich daarmee akkoord verklaard en heeft in de stoel plaatsgenomen. In overleg met klager werd besloten om geen verdoving toe te dienen. Omdat de behandeling aan element 45 erg gevoelig bleek heeft tandarts J. nogmaals besproken of klager een verdoving wenste. Klager gaf aan dat dat niet hoefde. Anders dan klager naar voren heeft gebracht is bij de behandeling de zenuw niet geraakt. Tandarts J. legde klager uit dat zij dichtbij de pulpa in de buurt zat en dat dat in combinatie met het tandheelkundige verleden van klager zou kunnen leiden tot een endodontische behandeling. Inderdaad had klager pijnklachten en de volgende dag, op 23 februari 2023 heeft tandarts A. een endodontische behandeling aan element 45 uitgevoerd. Voor het afvullen van de endodontische behandeling heeft tandarts A. een vervolgspraak met klager gemaakt.

Vanwege hernieuwde pijnklachten heeft klager een afspraak gemaakt met de dienstdoende tandarts. Zij heeft de kies opnieuw doorgespoeld.

Klager verwijt verweerders dat zij onzorgvuldig te werk zijn gegaan en hem opzettelijk pijn hebben bezorgd. Verweerders bestrijden dit ten stelligste. Verweerders hebben klager volgens de geldende richtlijnen en protocollen behandeld. Dat klager pijn heeft ervaren kan meerdere oorzaken hebben en kan niet aan verweerders worden verweten. Een wortelkanaalbehandeling gaat met regelmaat gepaard met pijnklachten en ook na een wortelkanaalbehandeling kan het voorkomen dat een patiënt pijnklachten houdt.

Omdat klager zijn onvrede over de behandelingen aan verweerders kenbaar had gemaakt wilden verweerders graag met hem in gesprek. Het lukte verweerders echter niet klager te bereiken. Om een afspraak voor een gesprek te maken hebben verweerders contact gezocht met de zus van klager. Daarbij zijn geen medische gegevens van klager gedeeld. Verweerders hebben zich gerealiseerd dat zij dit niet hadden moeten doen en hebben klager daarvoor hun excuses aangeboden. Die excuses hebben zij in het vooronderzoek van de RTG procedure ten overstaan van de secretaris herhaald. In het vooronderzoek van 11 oktober 2023 zijn partijen tot een regeling gekomen waarbij klager zijn klachten heeft ingetrokken en is overeengekomen dat verweerders - hoewel hen geen materieel verwijt valt te maken - coulance halve, de tandheelkundige kosten van de behandelingen van 22 en 23 februari 2023 en de kosten van de dienstdoende tandarts, in totaal een bedrag van € 1.258,29 aan klager zouden vergoeden. In de contacten na het vooronderzoek heeft klager aangegeven dat verweerders konden overwegen om hem een aanvullende tegemoetkoming aan te bieden om de onderhavige procedure bij de Geschilleninstantie te voorkomen. Klager gaf daarbij expliciet aan dat verweerders hoge kosten zouden moeten maken voor het verweer in die procedure en dat het verstandiger was hem tegemoet te komen. Verweerders zijn hiermee niet akkoord gegaan en hebben vastgehouden aan de minnelijke regeling zoals die in de RTG procedure was bereikt. Die regeling is opgenomen in een vaststellingsovereenkomst die beide partijen hebben ondertekend waarna verweerders het overeengekomen bedrag van € 1.258,29 aan klager hebben betaald.

Ten overvloede merken verweerders nog op dat voor een aanspraak op schadevergoeding ten minste is vereist dat verweerders in enige mate toerekenbaar tekort zijn geschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst en dat er bovendien sprake is van een causaal verband tussen die tekortkoming en de schade die klager stelt te hebben geleden. Daarvan is in het geval van klager geen sprake. De getroffen minnelijke regeling is voor klager (achteraf) kennelijk onvoldoende gebleken. Verweerders kunnen zich niet aan de indruk onttrekken dat klager de procedure bij de Geschilleninstantie heeft doorgezet om een (nog) hogere vergoeding van verweerders te ontvangen. Verweerders verzoeken de Geschilleninstantie de klachten van klager als ongegrond af te wijzen.

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 verweerders aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de (beroepsorganisatie). Dit houdt in dat verweerders via deze klachtenregeling zijn 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 verweerders en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de KNMT zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Klager heeft in juni 2023 een klacht tegen verweerders ingediend bij het RTG te Zwolle.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klager zijn klachten tegen verweerders in de RTG procedure heeft ingetrokken omdat partijen onderling tot een oplossing zijn gekomen. Verweerders hebben hun excuses gemaakt voor het plaatsen van een opmerking die klager als kwetsend heeft ervaren en voor het contacteren van de zus van klager. Daarbij hebben verweerders verklaard bereid te zijn klager geen kosten in rekening te brengen voor de behandelingen die hebben plaatsgevonden op 22 en 23 februari 2023 en de kosten van het consult bij de waarnemend tandarts op 27 februari 2023 te vergoeden. Eén en ander is vastgelegd in het "proces-verbaal van vooronderzoek" van het RTG van 11 oktober 2023. Het proces-verbaal eindigt met:

"Partijen geven aan dat zij tevreden zijn met het gesprek, de uitleg over en weer en de bereikte minnelijke oplossing tussen hen".

Voorts stelt de Geschilleninstantie vast dat partijen hetgeen in het proces-verbaal is vastgelegd hebben opgenomen in een vaststellingsovereenkomst die klager op 2 november 2023 heeft

ondertekend. Op basis van die overeenkomst is een bedrag van € 1.258,29 door verweerders aan klager voldaan.

In artikel 2 van de vaststellingsovereenkomst is opgenomen:

“Romijn heeft de (tucht)klacht overeenkomstig hetgeen in het Proces-Verbaal staat opgenomen ingetrokken. Partijen bevestigen door ondertekening van deze overeenkomst dat de behandeling van de (tucht)klacht tot een einde is gekomen”.

De inhoud van de klachten die klager aan de Geschilleninstantie heeft voorgelegd is gelijk aan de inhoud van de klachten die klager bij het RTG heeft ingediend. Aangezien partijen tijdens het vooronderzoek van de RTG procedure tot overeenstemming zijn gekomen zal de Geschilleninstantie daarover niet meer inhoudelijk beslissen. De klachten zijn immers ingetrokken en aan klager is een materiële schadevergoeding van € 1.258,29 betaald.

Klager heeft in de onderhavige procedure een immateriële schadevergoeding van € 8.000,-- gevorderd en een vergoeding voor de uren die hij aan de geschilprocedure heeft besteed van € 10.000,--.

Aan deze vordering heeft klager de klachten die hij aan het RTG en de Geschilleninstantie heeft voorgelegd ten grondslag gelegd. Over die vordering zal de Geschilleninstantie zich uitspreken.

Klager heeft naar voren gebracht dat zijn schade groter is dan het bedrag van € 1.258,29 dat aan hem door verweerders is betaald. In dat bedrag is de immateriële schade en de urenvergoeding die klager thans vordert niet opgenomen, aldus klager.

De Geschilleninstantie overweegt dat de kosten die partijen hebben gemaakt voor de behandeling van het geschil voor hun eigen rekening komen (zie artikel 14 van het Reglement) zodat de urenvergoeding van € 10.000,-- die klager heeft gevorderd alleen al om die reden zal moeten worden afgewezen.

Ten aanzien van de gevorderde immateriële schadevergoeding overweegt de Geschilleninstantie als volgt. In een tuchtprocedure (de RTG procedure) kan geen schadevergoeding worden opgelegd. Indien de klacht van een klager in een tuchtprocedure gegrond wordt verklaard kan een klager een vordering tot schadevergoeding voorleggen aan de Geschilleninstantie.

In het onderhavige geval is geen sprake van een door het tuchtcollege gegrond verklaarde klacht, maar zijn partijen tijdens het vooronderzoek in de RTG procedure van 11 oktober 2023 tot overeenstemming gekomen, zowel over de inhoud van de klacht, als over de hoogte van de schadevergoeding (een vergoeding van tandheelkundige kosten/behandelingen).

De Geschilleninstantie begrijpt dat klager vervolgens, in de correspondentie over het vastleggen van de minnelijke regeling in een vaststellingsovereenkomst, verweerders heeft verzocht hem een aanvullende schadevergoeding aan te bieden. Verweerders zijn niet op dat verzoek ingegaan, waarna klager zijn vordering tot het toekennen van aanvullende schadevergoeding aan de Geschilleninstantie heeft voorgelegd.

Die vordering wordt afgewezen.

Indien klager een aanvullende schadevergoeding had willen vorderen had hij dat in het overleg tussen partijen tijdens het vooronderzoek dat op 11 oktober 2023 heeft geresulteerd in een minnelijke regeling naar voren kunnen en moeten brengen. De gestelde emotionele en immateriële schade bestond immers al op dat moment.

Met de vastlegging van de minnelijke regeling in het proces-verbaal van 11 oktober 2023 en de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst op 2 november 2023 is een einde gekomen aan de behandeling van de klacht van klager en eveneens aan de mogelijkheid tot het vorderen van aanvullende (immateriële) schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg wijst het door klager verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 9 februari 2024

Met verzenddatum, 15 maart 2024