

## UITSPRAAK

SGIM 2023-41

### 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-endodontoloog 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 bij email van 29-08-2023 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 29-08-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 29-08-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 03-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 november 2023.
5. De hoorzitting heeft op 24 november 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar echtgenoot, de heer E. Verweerster werd vergezeld door de F.

### De klacht

Het geschil betreft de wijze waarop verweerster klaagster tijdens een behandeling heeft bejegend. Klaagster verwijt verweerster dat zij haar niet heeft gerustgesteld hoewel zij wist dat klaagster bang was voor de behandeling en haar na de behandeling geen nazorg heeft verleend. Voorts verwijt klaagster verweerster dat zij voorafgaand aan de behandeling geen begroting heeft ontvangen.

Bij klaagster was op 14 september 2022 het begin van een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd door haar eigen tandarts. Omdat de behandeling gecompliceerd was heeft haar eigen tandarts klaagster verwezen naar verweerster om de wortelkanaalbehandeling af te ronden. Op 23 september 2022 had klaagster een afspraak bij verweerster. Dat gesprek verliep prettig en klaagster had vertrouwen in de behandeling door verweerster.

Klaagster vroeg verweerster of zij voorafgaand aan de behandeling een oxazepam zou slikken vanwege haar angst maar dat was volgens verweerster niet nodig. De behandeling werd gepland op 29 september 2022.

Verweerster had klaagster gevraagd om op 29 september 2022 wat eerder te komen mocht de afspraak voor die van klaagster eerder zijn afgerond. Dat was niet het geval, de behandeling voorafgaand aan die van klaagster liep juist uit waardoor de spanning en angst bij klaagster waren opgelopen. Klaagster vertelde dit aan verweerster maar verweerster reageerde geïrriteerd en onvriendelijk. De houding van verweerster vergrootte de angst van klaagster en bracht haar aan het twijfelen of ze de behandeling wel door wilde laten gaan, ook omdat verweerster klaagster voorhield dat het gezien de tijd waarschijnlijk niet mogelijk was de behandeling in één afspraak af te maken. Verweerster gaf klaagster echter te kennen dat ze de kosten van de behandeling aan klaagster zou doorberekenen waardoor klaagster zich onder druk gezet voelde. Klaagster besloot toen maar in de stoel te gaan zitten en de behandeling te ondergaan.

Tijdens de behandeling die een uur duurde zat klaagster als bevroren in de stoel en heeft zij aaneengesloten gehuild door de spanning en frustratie en de wijze van bejegening door verweerster. Ook tijdens de behandeling heeft verweerster of haar assistente niet eenmaal aan klaagster gevraagd of het wel ging of haar enigszins gerustgesteld. Klaagster voelde zich totaal genegeerd. Na de behandeling heeft klaagster verweerster gevraagd of het allemaal wel goed was verlopen en er geen restmateriaal was achtergebleven. Klaagster had namelijk gelezen dat dat tot nare klachten kan leiden. Ook nu weer reageerde verweerster geïrriteerd en draaide zij klaagster de rug toe terwijl ze op haar computerscherm keek. Klaagster heeft de behandelkamer toen verlaten.

Buiten gekomen was zij totaal overstuur, kortademig en kon zij haar gedachten niet meer ordenen. Klaagster is toen weer naar binnen gegaan en is opgevangen door de assistente van een andere tandartspraktijk die in hetzelfde pand gevestigd is. Die assistente heeft verweerster benaderd maar verweerster is toen niet naar klaagster gekomen. De assistente van de andere praktijk heeft hierover een verklaring afgelegd. Klaagster was niet meer in staat om zelf naar huis te fietsen en heeft haar echtgenoot gebeld. Het duurde ruim een uur voordat klaagster genoeg gekalmeerd was om weer naar huis te gaan. Klaagster heeft haar huisarts gebeld die klaagster vertelde dat zij een paniekaanval had gehad. Klaagster is echter op geen enkele manier opgevangen door (de assistente van) verweerster en er is geen nazorg verleend.

Klaagster heeft psychische schade opgelopen door de traumatische behandeling bij verweerster. Zij verlangt excuses en een immateriële schadevergoeding van € 1.000,-- voor het leed dat haar is aangedaan.

Klaagster heeft daarbij geen goed gevoel overgehouden aan de uitgevoerde behandeling. Zij vraagt zich namelijk af of deze behandeling wel op professionele wijze door verweerster is verricht. Zij heeft het gevoel dat er een ontsteking zit en is voornemens dit door een andere tandarts te laten onderzoeken. Klaagster zal hiervoor kosten moeten maken die zij op verweerster wenst te verhalen. Ten slotte merkt klaagster op dat verweerster haar voorafgaand aan de behandeling geen begroting heeft gegeven. Op 23 september 2022 'was er iets met de printer' en zou verweerster de begroting nog nasturen. Klaagster heeft echter nooit iets ontvangen. Zij vraagt de Geschilleninstantie verweerster daarvoor een passende sanctie op te leggen.

## **Het verweer**

Vooraf merkt verweerster op dat zij het zeer betreurt dat klaagster de behandeling die zij bij klaagster heeft uitgevoerd zo heeft ervaren als zij heeft beschreven. Verweerster herkent dit niet.

Na een verwijzing van de tandarts van klaagster kwam klaagster op 23 september 2022 voor een endodontisch consult bij verweerster. Tijdens dit consult van drie kwartier heeft verweerster klinisch onderzoek verricht en de behandeling, de tijd en de kosten hiervan met klaagster besproken.

Omdat klaagster beschreef dat ze pijn had na de behandeling bij haar eigen tandarts en angstig was voor tandheelkundige behandelingen wilde verweerster klaagster graag snel helpen. Verweerster had klaagster dan ook al op 29 september 2022 voor een behandeling ingepland voor haar lunchpauze zodat ze die tijd zo nodig kon gebruiken als de behandeling wat uit zou lopen. Ook had ze klaagster gevraagd wat eerder te komen zodat alle tijd kon worden benut. Verweerster heeft klaagster een informed consent formulier en een begroting meegegeven zoals zij dat bij iedere patiënt doet.

Op 29 september 2022 was verweerster niet eerder klaar met de voorgaande patiënt waardoor klaagster wat langer heeft moeten wachten wat de angst van klaagster had doen toenemen. Verweerster trachtte met een grapje het ijs met klaagster wat te breken maar zij reageerde boos en geagiteerd. Klaagster vertelde dat zij na wilde denken of zij de behandeling nog wel door wilde laten gaan. Verweerster heeft klaagster toen voorgehouden dat als klaagster van de behandeling af zou zien zij wel genoodzaakt was de gereserveerde kosten (tijd) daarvoor in rekening te brengen. Klaagster reageerde boos en nam wel plaats in de stoel. De behandeling is vervolgens probleemloos verlopen. Verweerster en haar assistente hebben regelmatig geïnformeerd hoe het met klaagster ging. Klaagster heeft op geen enkel moment aangegeven dat de behandeling voor haar te stressvol zou zijn. Tijdens de behandeling heeft verweerster klaagster meerdere malen verteld over het verloop en de uit te voeren handelingen. Met uitloop in de lunchpauze is het verweerster gelukt de behandeling af te ronden. Na afloop bleef klaagster staan en vroeg of het allemaal goed was gegaan en of er niets was afgebroken of kapot gemaakt. Verweerster kan niet ontkennen dat die vraag enige irritatie bij haar opriep. Verweerster heeft klaagster verteld dat zij een verslag aan de tandarts van klaagster zou sturen. Klaagster is daarop zonder te groeten vertrokken.

Enig moment later is de assistente van de andere praktijk naar de praktijk van verweerster gekomen en vertelde dat een patiënt nog in de wachtkamer aanwezig was. De assistente van verweerster is tweemaal naar klaagster toegegaan om te kijken hoe het met haar ging en om te vragen of ze iets voor haar kon doen. Klaagster gaf te kennen dat ze dat niet goed wist. De tweede maal was de echtgenoot van klaagster bij haar.

Die middag heeft klaagster verweerster per email te kennen geven dat zij een verschrikkelijke ervaring had gehad bij verweerster en heeft zij een klacht ingediend.

In de [beroepsvereniging] procedure heeft verweerster klaagster voorgesteld om samen in gesprek te gaan maar helaas heeft klaagster die uitnodiging afgewezen.

Verweerster heeft naar eer en geweten gehandeld en de endodontische behandeling op zo kort mogelijke termijn en zo goed mogelijk uitgevoerd.

## **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*

#### *Begroting*

Klaagster heeft gesteld dat zij geen begroting van verweerster heeft ontvangen. Verweerster heeft aangevoerd dat op 23 september 2022 een begroting aan klaagster is meegegeven. In het dossier bevindt zich een begroting voor een bedrag van € 774,79 gedateerd op 23 september 2022. De Geschilleninstantie gaat er dan ook vanuit dat klaagster een begroting van verweerster heeft ontvangen. Daarbij heeft klaagster bevestigd dat het haar bekend was dat de kosten van de behandeling op 29 september 2022 ongeveer € 800,-- zouden bedragen.

#### *Bejegening*

Voorts heeft klaagster gesteld dat verweerster haar tijdens en na de behandeling op 29 september 2022 niet empathisch heeft bejegend en haar heeft genegeerd. Verweerster heeft die stelling gemotiveerd weerlegd. Klaagster heeft toegelicht dat verweerster bij aanvang van de behandeling al geïrriteerd en onvriendelijk reageerde waardoor bij klaagster de bij verweerster bekende angst en spanning alleen maar toenam. Verweerster heeft aangevoerd dat zij klaagster juist met een grapje op haar gemak probeerde te stellen waar klaagster meteen boos en geïrriteerd op reageerde. Verweerster heeft naar voren gebracht dat zij gedurende de behandeling klaagster meerdere malen heeft verteld welke handelingen zij uitvoerde en heeft geïnformeerd of het goed met haar ging. Klaagster heeft zich echter genegeerd gevoeld door verweerster. De lezingen van partijen lopen ook hier uiteen.

Na afloop van de behandeling stelt klaagster geen nazorg te hebben ontvangen van verweerster hoewel zij – naar later bleek – een paniekaanval had. Verweerster heeft daartegen aangevoerd dat haar assistente tweemaal naar klaagster toe is gegaan om te vragen hoe het met haar ging en of zij iets voor kon doen. Wat dit betreft zijn er twee uiteenlopende verklaringen in het dossier opgenomen.

De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld of achterhaald welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard. De Geschilleninstantie twijfelt niet aan de oprechtheid van de verklaringen van partijen. Wat er al dan niet gezegd is, is echter een perceptie van de betrokkenen en daar kan de Geschilleninstantie geen uitspraak over doen.

#### *Tandheelkundig handelen*

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij zich afvraagt of de behandeling door verweerster wel op een professionele wijze is verricht en of de behandeling geen ontsteking heeft veroorzaakt. De Geschilleninstantie begrijpt hieruit dat klaagster verweerster verwijt dat de wortelkanaalbehandeling ondeskundig of onzorgvuldig zou zijn uitgevoerd. Klaagster heeft haar klacht echter op geen enkele wijze, bijvoorbeeld middels een verklaring van haar tandarts of tandheelkundig rapport, toegelicht of

onderbouwd. Daarbij heeft klagster desgevraagd te kennen gegeven dat zij geen last heeft van de wortelkanaalbehandeling. Voor het verwijt van klagster heeft de Geschilleninstantie dan ook geen aanwijzing gevonden. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster heeft voldaan aan haar zorgplicht ten opzichte van klagster en heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht. 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 al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 24 november 2023

Met verzenddatum, 3 januari 2024