

UITSpraak

SGIM 2023-53

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail van 31-10-2023 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 02-11-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 10-11-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 maart 2024.
5. De hoorzitting heeft op 8 maart 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerster waren ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht.

De klacht

Klaagster verwijt verweerster, zakelijk weergegeven, dat er door verweerster in januari 2023 bij het plaatsen van een kroon onzorgvuldig is gehandeld. Het onzorgvuldig handelen is volgens klaagster gelegen in het niet passen van de kroon bij haar overige tanden en het vertonen van een aanzienlijk kleurverschil, de kroon veroorzaakt veel pijn bij het kauwen en ondanks dat deze klachten bij verweerster zijn gemeld, is geen passende oplossing geboden.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 900,00 plus de kosten die gemaakt moeten worden voor een gezond resultaat van verweerster.

Het verweer

Verweerster heeft in haar verweerschrift van 10-11-2023 zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerster geeft aan dat er door haar verschillende oplossingen aan klaagster zijn voorgesteld, maar dat zij daar helaas geen van heeft willen accepteren. Verweerster is, ondanks meerdere telefoontjes, ook niet ingegaan op de uitnodiging om de klacht in de praktijk te bespreken. Het gevoel van verweerster is dat klaagster alleen maar een schadevergoeding wenst te ontvangen.

Inhoudelijk merkt verweerster op dat klaagster zelf de kleur van de kroon heeft uitgekozen, in samenwerking met de assistente. Klaagster heeft daarbij zelf de voorkeur uitgesproken voor een lichtere kleur, omdat zij haar tanden in de toekomst wilde laten bleken. De tandarts die de second opinion heeft gedaan, geeft aan dat de kroon klinisch en röntgenologisch goed uitgevoerd en geplaatst is. De pijn die klaagster aangeeft te ervaren, kan niet verklaard worden door de kroon.

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht en het verzoek tot schadevergoeding 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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. 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 [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 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 verplicht is 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 kroon is de Geschilleninstantie niet gebleken dat dit op een medisch onzorgvuldige wijze zou hebben plaatsgevonden. Dit volgt niet uit het medisch dossier (inclusief beeldmateriaal) en ook niet uit hetgeen de opvolgend tandarts hierover heeft opgemerkt. Hetzelfde geldt voor het formaat of de vorm van de kroon. De kroon is passend voor de ruimte die ermee moest worden opgevuld. Niet kan worden vastgesteld dat de door klaagster ervaren - subjectieve - pijnklachten een gevolg zijn van de kroon.

Met betrekking tot de kleur van de kroon merkt de Geschilleninstantie op dat de kleur zelf door klaagster is uitgekozen, waarbij de wens door haar is uitgesproken om haar tanden in de toekomst te bleken en om die reden een iets lichtere kleur van de kroon is besproken. Dat daarna het bleken volgens de opvolgend tandarts niet kon plaatsvinden valt verweerster niet te verwijten.

Tot slot merkt de Geschilleninstantie op het passend te vinden dat indien sprake is van een klacht over een behandeling, daar met de betreffende tandarts over in gesprek wordt gegaan. Ondanks uitnodigen daartoe van verweerster, heeft klaagster dit niet willen doen. Hierdoor is verweerster ook niet in de gelegenheid gesteld om de (mogelijke) problemen te verhelpen.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 8 maart 2024

Met verzenddatum, 9 april 2024