

UITSPRAAK

SGIM 2024-23

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 01-05-2024 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 01-05-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26-04-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24-06-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 augustus 2024.
5. De hoorzitting heeft op 23 augustus 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar dochter. Verweerder werd vergezeld door zijn partner, tevens de mondhygiëniste met wie hij samenwerkt.
De voorzitter deelt partijen mee dat de heer E, tandarts-lid van de Geschilleninstantie, verhinderd is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder nalatig heeft gehandeld door op ondeugdelijke wijze een facing te plaatsen en haar niet door te verwijzen naar een parodontoloog.

In 2019 heeft klaagster zich voor het eerst gemeld in de praktijk van verweerder met een pijnklacht. Verweerder heeft die klacht goed opgelost waardoor klaagster vertrouwen had in de deskundigheid van verweerder.

Klaagster ging ervan uit dat verweerder haar dossier bij haar voormalig tandarts op zou vragen en de uitwisseling van tandheelkundige gegevens tussen de tandartsen onderling geregeld werd. Zij had er geen weet van dat verweerder niet beschikte over haar dossier.

In 2020 werd een vlekje op de voortand van klaagster besproken. Om dit onzichtbaar te maken kon klaagster kiezen tussen een composiet of een porseleinen facing waarbij verweerder klaagster te kennen gaf dat composiet eerder zou verkleuren. Om die reden heeft klaagster op 24 december 2020 voor het plaatsen van een porseleinen facing gekozen. Al in augustus 2023 raakte de facing echter los en heeft klaagster de praktijk gebeld. Er was slechts korte tijd voor een spoedreparatie. De facing kon niet herplaatst worden en er werd composiet gebruikt. Omdat klaagster verrast was over het loskomen van de facing heeft zij een andere tandarts geconsulteerd voor een second opinion. Tot ontsteltenis van klaagster werd haar daar verteld dat een esthetische behandeling aan haar tanden niet mogelijk was vanwege vergaande parodontitis en ontstoken wortelpunten. Daarbij werden problemen verwacht met een kies linksboven. De second opinion tandarts heeft klaagster verwezen naar een endodontoloog en een parodontoloog. Het resultaat van het onderzoek bij de endodontoloog luidde: mogelijk twee extracties, wortelproblemen, ernstige parodontitis, geen brug of implantaat mogelijk vanwege de staat van het gebit en het tandvlees.

Het onderzoek bij de parodontoloog gaf inderdaad aan dat sprake was van ernstige parodontitis en extracties mogelijk nodig waren.

Klaagster heeft verweerder geïnformeerd over de bevindingen van de andere behandelaars maar verweerder stond niet open voor een gesprek. Volgens verweerder waren de bevindingen overdreven en de behandelingen onnodig en uitsluitend geadviseerd om klaagster op kosten te jagen. Verweerder reageerde uiterst verwijtend naar klaagster en heeft klaagster te kennen gegeven dat zij niet meer welkom was in de praktijk.

Klaagster heeft een intensieve behandeling bij de parodontoloog achter de rug waarvan de kosten € 1729,76 bedroegen. Die behandelingen hebben een grote vooruitgang laten zien en zijn derhalve wel degelijk noodzakelijk geweest. Als verweerder de mondgezondheid van klaagster beter had onderzocht waren haar deze kosten bespaard gebleven. Naast de kosten van de parodontoloog verlangt klaagster een vergoeding van de kosten tot het plaatsen van de composiet facing van € 105,06.

Het verweer

In 2019 is klaagster patiënt geworden bij verweerder. Zij had al een jaar een pijnklacht waar haar vorige tandarts geen oplossing voor had gevonden. Na uitgebreid onderzoek, zonder dossier, heeft verweerder ontdekt waar de klacht vandaan kwam en die tot klaagsters tevredenheid behandeld. Verweerder heeft klaagster gevraagd haar vorige tandartsdossier op te vragen maar klaagster vond dat niet nodig.

Bij de eerstvolgende controle in januari 2020 gaf klaagster aan geen klachten te hebben maar wel een wens. Zij wilde haar bovenfront graag esthetisch laten perfectioneren met kronen en/of facings. Verweerder heeft klaagster uitgelegd dat haar beet niet gunstig was voor het plaatsen van facings en dat zij eerst een beugel zou moeten dragen om de beet te verbeteren.

Tijdens die controle heeft verweerder klaagster ook kenbaar gemaakt dat meerdere kiezen een kroon indicatie hadden en dat het belangrijk was om die behandelingen en het behandelplan uit te voeren. Klaagster gaf aan dat ze geen klachten had en daarom afzag van die behandelingen. In opvolgende controles heeft verweerder zijn behandeladvies herhaald.

Op 24 december 2020 heeft verweerder op klaagsters uitdrukkelijk verzoek en ter verfraaiing van element 11 een porseleinen facing geplaatst. Het eerdere negatieve advies voor het plaatsen van facings betrof het gehele bovenfront van klaagster. Voor het plaatsen van één facing zag verweerder

geen beletsel. Op 25 augustus 2023 is de facing echter toch losgekomen. Door een collega tandarts van verweerder is op diezelfde dag een composiet facing geplaatst. De porseleinen facing kon niet worden teruggeplaatst omdat die gebroken was. Klaagster werd geadviseerd om voor de definitieve oplossing een afspraak met verweerder in te plannen. Op 28 augustus 2023 had klaagster een controle afspraak bij verweerder waarbij zij aangaf naar een andere, een cosmetische, tandarts te willen gaan om haar front te laten verbeteren. Verweerder heeft daarbij opnieuw zijn zorgen uitgesproken en aangegeven dat eerst de beet behandeld diende te worden door middel van een beugel. Na het bezoek aan de andere tandarts was klaagster erg overstuur. Verweerder heeft haar aangeboden kosteloos een CBCT scan te vervaardigen. Het advies van de andere tandarts om mogelijk tot extractie van twee elementen over te gaan steunde verweerder uitdrukkelijk niet. Een behandeling zoals hij klaagster eerder had voorgesteld was nog steeds en wel degelijk mogelijk. Verweerder gaf aan dat hij zou overleggen met een endodontoloog die contact met klaagster op zou nemen. Het behandeladvies voor de elementen 36 en 46 is met klaagster besproken. De bevindingen van de parodontitis waren al lang bij klaagster bekend uit de tijd dat zij nog geen patiënte bij verweerder was. Tijdens haar eerste bezoek aan de mondhygiëniste gaf klaagster aan dat zij eerder in een parotraject had gezeten en de nazorgfase was ingegaan. Verweerder heeft klaagster aan de hand van de tussen 2020 en 2022 gemaakte foto's laten zien en uitgelegd dat er geen significant verschil te zien was in het botniveau en er sprake was van een stabiele fase die in de nazorg bij de mondhygiëniste kon worden gemonitord. Voor chirurgie of een doorverwijzing naar een parodontoloog bestond dan ook geen aanleiding. Klaagster verwijt verweerder dat er geen ruimte bestond voor overleg. Verweerder heeft echter meerdere malen contact gehad met klaagster en tandheelkundige opties aangedragen. Die waren alleen niet altijd wat klaagster wilde horen. Verweerder kon niet tegemoet komen aan de wens van klaagster haar front te verbeteren zonder dat haar beet middels een beugel zou worden aangepakt. Verweerder is van mening dat hij op tandheelkundig juiste wijze heeft geadviseerd en gehandeld.

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

Ter beantwoording ligt de vraag voor 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.

Klaagster heeft drie klachtonderdelen jegens verweerder geformuleerd;

1. Het op ondeugdelijke wijze plaatsen van een facing;
2. Een onheuse bejegening/ wijze van communiceren;
3. Ondanks parodontale problemen niet doorverwijzen naar een parodontoloog.

1. Plaatsen facing

In het medisch dossier van klaagster heeft verweerder op 13 januari 2020 opgenomen: “...*Uitgelegd dat de beet zeer ongunstig is om het front in de boven en onderkaak te voorzien van facings...*”.

Desondanks heeft verweerder op 24 december 2020 een facing geplaatst op element 11.

Verweerder heeft daarover verklaard dat hij tegemoet wilde komen aan de innige wens van klaagster element 11 te verfraaien. De facing is in augustus 2023 losgeraakt en gebroken.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld door bij klaagster ondanks haar ongunstige beet een facing te plaatsen. Hoewel dit een wens was van klaagster zoals verweerder heeft gesteld, had hij klaagster als deskundige en professional deze behandeling moeten ontraden en deze niet uit moeten voeren. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond. De vordering van klaagster tot vergoeding van de kosten van de composiet facing van € 105,06 zal dan ook worden toegewezen.

2. Een onheuse bejegening/wijze van communiceren

Klaagster heeft gesteld dat verweerder niet openstond voor een gesprek na haar klacht en de communicatie richting haar verwijtend en ontkenkend was. Verweerder heeft aangevoerd dat hij klaagster voorstellen en oplossingen heeft aangedragen maar dat zij daar niet voor openstond. De Geschilleninstantie stelt vast dat de aanvankelijk goede verstandhouding en behandelrelatie tussen partijen in 2023 gaandeweg verstoord is geraakt. De Geschilleninstantie heeft niet vast kunnen stellen dat één van partijen daarvan een verwijt kan worden gemaakt. Over de inhoud en de toon van de gesprekken die partijen met elkaar hebben gevoerd kan de Geschilleninstantie geen uitspraak doen omdat niet objectief kan worden vastgesteld wat door partijen over en weer gezegd is en met welke bedoeling en in welke context. De Geschilleninstantie twijfelt niet aan de oprechtheid van de verklaringen van klaagster op dit punt, noch aan die van verweerder. De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard.

3. Niet doorverwijzen naar een parodontoloog

Na het losraken van de facing heeft klaagster in augustus 2023 een andere tandarts geraadpleegd voor een second opinion die een ontsteking van de wortelpunten en ernstige parodontitis heeft geconstateerd. Klaagster heeft daarvoor een behandeling bij een parodontoloog ondergaan.

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar klachten niet heeft onderkend en haar mondgezondheid onvoldoende heeft gemonitord. Klaagster verwijt verweerder, zo begrijpt de Geschilleninstantie, dat de ontsteking en de verergering van de parodontitis hem te verwijten zijn althans die klachten voorkomen hadden kunnen worden.

De Geschilleninstantie overweegt dat parodontitis een chronische ontsteking is waarvan het verloop variabel is met periodes van relatieve stabiliteit afgewisseld met periodes waarin het proces ‘opvlamt’ en versneld voortgaat. Een regelmatige behandeling door de mondhygiënist kan het

proces ten gunste beïnvloeden. Uit het medisch dossier blijkt dat verweerder klaagster steeds verwees naar de mondhygiëniste. Voor zover de behandeling van de mondhygiëniste niet tot verbetering van de parodontitis heeft geleid kan dit niet aan verweerder verweten worden. Zij is een zelfstandig behandelaar met een eigen beroepsmatige verantwoordelijkheid.

Voor een wortelpuntontsteking geldt eveneens dat die binnen enkele dagen kan optreden zonder dat hiervan vooraf signalen zijn

Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij haar niet heeft doorverwezen naar een parodontoloog. Verweerder heeft aangevoerd dat daar geen noodzaak toe bestond aangezien klaagster met regelmaat werd gezien door de mondhygiëniste en haar mondgezondheid stabiel was.

Echter, ter zitting is vast komen te staan dat verweerder niet beschikte over het medisch/tandheelkundig dossier van klaagster van voor 2019. Verweerder heeft verklaard dat klaagster voor 2019 al bekend was met parodontale problemen maar de omvang en aard daarvan heeft hij niet uit haar medisch dossier kunnen afleiden. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder onvoldoende medisch onderbouwd de beslissing heeft kunnen nemen dat klaagster niet behoefde te worden doorverwezen naar een parodontoloog, zeker nu hem bekend was dat zij eerder een parotraject had doorlopen. In zoverre is de klacht gegrond.

Zoals hiervoor is toegelicht is het verloop van parodontale klachten variabel en kan een ontsteking binnen korte tijd opvlammen. Een causaal verband tussen de parodontale klachten van klaagster en de tandheelkundige zorg door verweerder is dan ook niet vast te stellen. De vordering van klaagster tot vergoeding van de kosten van de parodontoloog zal de Geschilleninstantie dan ook afwijzen.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder ten aanzien van het besluit tot het plaatsen van een facing en ten aanzien van de beoordeling van de mondgezondheid van klaagster, zonder kennis van haar medisch dossier, niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

Zoals hiervoor is uiteengezet dient verweerder aan klaagster de kosten van het plaatsen van de composiet facing van € 105,06 te vergoeden.

Omdat de klacht van klaagster (deels) gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan haar dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 180,06 aan klaagster verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachtonderdelen 1 en 3 zoals hierboven omschreven gegrond;
- verklaart klachtonderdeel 2 ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 180,06 aan klaagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 augustus 2024

Met verzenddatum, 2 oktober 2024