

UITSPRAAK

SGIM 2024-53

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 'klager' tegen C tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: E, F). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 10-10-2024 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 eveneens op 10-10-2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-10-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 10-12-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 januari 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 januari 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is vanwege privé omstandigheden niet verschenen. Klager heeft een pleitnota toegestuurd waarin zijn standpunt is toegelicht. Die pleitnota is aan de stukken toegevoegd. Verweerster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerster werd vergezeld door haar echtgenoot en bijgestaan door haar gemachtigde, E.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klager. Klager verwijt verweerster dat zij bij herhaling niet adequaat en ondeskundig heeft gereageerd op klachten waardoor hij veel onnodige kosten heeft moeten maken en pijn heeft geleden.

Klager is na een verhuizing in mei 2021 patiënt geworden bij verweerster. Klager had pijn in zijn ondergebit en heeft dat aan verweerster gemeld. Na meerdere inspecties en een röntgenfoto heeft verweerster uiteindelijk besloten een dode hoektand te behandelen. Zij heeft een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd en in de hoektand een tijdelijke opbouw geplaatst. Een kroon zou volgen. De pijn hield echter onverminderd aan. Verweerster heeft het plaatsen van de kroon dan

ook uitgesteld. Na aandringen van klager schreef verweerster klager een kuur Augmentin voor tegen de pijn en ook corticosteroïden. De pijn nam daardoor wat af maar de oorzaak was niet verdwenen. Verweerster heeft weer een röntgenfoto gemaakt waarop volgens haar geen ontsteking meer zichtbaar was. Verweerster heeft klager verwezen naar een kaakchirurg die constateerde dat van een ontsteking inderdaad geen sprake meer was maar wel dat er een gat zat in één van de tanden. Verweerster heeft klager toen doorverwezen naar een endodontoloog die eveneens vaststelde dat er sprake was van een gat dat gevuld moest worden. Verweerster heeft vervolgens de tand gevuld. Dit leidde evenmin tot een vermindering van de klachten.

Inmiddels was, naar klager vermoedt doordat hij diabetes patiënt is, een implantaat wat losgeraakt. Tot verbazing van klager zei verweerster dat zij op zoek ging naar de schroeven om de brug los te maken waar duidelijk was dat de brug verlijmd was. Vervolgens is verweerster aan de brug gaan wrikken waardoor met de brug ook één van de pijlers los is geraakt. Dit betekende een lang herstel van het bot. Verweerster heeft klager vervolgens weer naar de kaakchirurg verwezen.

Klager had inmiddels zijn vertrouwen in verweerster verloren en is naar een andere tandarts overgestapt. Deze tandarts stelde vast dat het maken van een kroon op de aangedane hoektand onverstandig was.

Na onderzoek bleek voorts dat er nog een gaatje zat onder één van de vullingen die verweerster had geplaatst. Klager voelde zich bij verweerster aan de goden overgeleverd. Haar handelen omschrijft klager als onprofessioneel, onkundig en onverantwoord. Klager had het idee bij een automonteur terecht te zijn gekomen in plaats van bij een tandarts.

Door toedoen van verweerster heeft klager ruim drie jaar rondgelopen met pijnklachten.

Verweerster heeft die klachten niet goed verholpen en de door haar uitgevoerde behandelingen en reparaties zijn ondeugdelijk gebleken. Klager heeft geconstateerd dat zijn dossier onvolledig is. Niet alle klachten en behandelingen zijn vastgelegd; het dossier is wel erg summier.

De opvolgend tandarts heeft de gaatjes opnieuw gevuld. Bij klager is inmiddels een nieuw implantaat geplaatst waar op korte termijn kronen voor zullen worden vervaardigd. De kosten van de brug bedragen ruim € 3.500,--. Hoewel een hoger schadevergoeding gepast zou zijn is klager bereid genoeg te nemen met een bedrag van € 1.000,-- welk bedrag hij van verweerster terugverlangt.

Het verweer

Klager presenteerde zich in 2021 in de praktijk van verweerster met een gebrekkige gebitstoestand mede als gevolg van diabetes. De gehele bovendentitie was geëxtraheerd en in de onderkaak ontbraken alle kiezen. Bij klager was slechts sprake van gebitselementen in het onderfront.

Verweerster heeft op 20 december 2022 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 33.

Op 9 februari 2023 bezocht klager de praktijk vanwege pijnklachten. Ondanks onderzoek kon verweerster de klachten van klager niet verklaren. Op 20 november 2023 belde klager de praktijk weer vanwege pijnklachten. Verweerster heeft klager toen doorverwezen naar de kaakchirurg voor advies over een mogelijke apex-resectie. De kaakchirurg stelde vast dat de wortelkanaalbehandeling was geslaagd. In zijn verslag merkte hij wel op dat element 33 opnieuw gevuld moest worden.

Daarna hoorde verweerster tot de controle van 9 april 2024 niets van klager. Klager gaf toen aan dat hij nog steeds pijn had. Verweerster vroeg zich af of het opnieuw opvullen van element 33 de pijnklacht van klager op zou lossen. Omdat de kaakchirurg een foto had gemaakt heeft verweerster dit niet nogmaals gedaan. In overleg met klager heeft verweerster klager en de foto van de kaakchirurg doorgestuurd naar de endodontoloog. Telefonisch heeft de assistente van de endodontoloog klager laten weten dat een nieuwe vulling geïndiceerd was; een fysiek consult werd niet ingepland. Op 2 mei 2024 heeft verweerster dan ook een nieuwe vulling geplaatst in element 33.

Op 10 juni 2024 belde de echtgenote van klager naar de praktijk en meldde dat de brug op de implantaten 44-46 los was. Klager had pijn bij het eten doordat de brug bewoog. Diezelfde middag heeft verweerster klager gezien. Bij inspectie bleek implantaat 46 los te zitten. De assistente van

verweerster heeft de tandprotheticus geprobeerd te bellen voor overleg maar het laboratorium was al gesloten. Klager heeft verweerster gevraagd de brug los te maken om de pijnklacht te verhelpen. Verweerster heeft klager erop gewezen dat het risico bestond dat daarmee naast implantaat 46 ook implantaat 44 los zou kunnen komen. Met instemming van klager heeft verweerster de brug losgemaakt waarbij implantaat 44 op zijn plaats bleef en de kroon van 46 niet los raakte van het implantaat.

Verweerster is van mening dat haar geen verwijt treft. De brug was niet door haar vervaardigd maar door een tandarts in Turkije. Verweerster heeft zich steeds naar beste kunnen voor klager ingespannen om hem van zijn (pijn)klachten af te helpen. De neerbuigende en vernederende wijze waarop klager met verweerster communiceerde heeft haar zeer geraakt.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Samengevat is de klacht van klager dat verweerster niet adequaat heeft gereageerd op pijnklachten en zij ondeskundig heeft gehandeld toen klager zich bij haar meldde met een losgeraakte brug ter hoogte van de elementen 44-46.

Toen klager zich in 2021 in de praktijk van verweerster meldde was slechts sprake van een intact onderfront. Linksonder en rechtsonder in de kaak was een brug op implantaten geplaatst. In het medisch dossier van klager is genoteerd dat verweerster op 14 oktober 2021 een vulling heeft geplaatst in de elementen 33 en 43 van klager. In november en december 2022 is een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 33. Verweerster heeft klager geadviseerd een kroon te laten plaatsen. Klager heeft naar voren gebracht dat zijn opvolgend tandarts dat advies niet steunt. Klager verwijt verweerster dan ook dat zij een onjuiste behandeling heeft voorgesteld.

Op grond van het medische dossier en de klachten van klager is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster ten aanzien van element 33 een verdedigbare tandheelkundige behandeling heeft uitgevoerd en geadviseerd. Daarbij wordt aangetekend dat een tandheelkundig probleem veelal op meerdere manieren kan worden behandeld. Iedere behandelaar heeft een eigen behandelwijze of voorkeur voor een bepaalde behandelmethode zonder dat gezegd kan worden dat de ene methode beter is dan de andere.

Toen klager verweerster liet weten dat hij nog steeds last had van pijn heeft verweerster klager doorverwezen naar een kaakchirurg en voorts naar een endodontoloog.

Klager verwijt verweerster dat zij hem ten onrechte, althans te snel, heeft doorverwezen zonder zelf nogmaals gedegen onderzoek te doen en de klachten op te lossen.

Wat dit betreft overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Na de verwijzing naar de kaakchirurg had verweerster ertoe over kunnen gaan zelf nogmaals nader onderzoek te verrichten alvorens klager naar de endodontoloog door te verwijzen. Verweerster heeft daarmee echter niet onzorgvuldig ten opzichte van klager gehandeld. In geval van een aanhoudende pijnklacht is een doorverwijzing naar een specialist een verdedigbare en gangbare handelwijze.

Ten aanzien van de brug heeft verweerster evenmin verwijtbaar gehandeld. Klager heeft zich op 10 juni 2024 met een klacht betreffende brug 44-46 bij verweerster gemeld. De brug was deels losgeraakt. Vaststaat dat de brug niet door verweerster was geplaatst of vervaardigd. Verweerster heeft de brug losgemaakt waarbij het losstaande implantaat ter plaatse van element 46 is verwijderd. Dat klager een nieuwe brug zal moeten laten maken kan niet aan verweerster worden toegerekend; de brug en ook het implantaat zat al los.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie nog op dat zij de neerbuigende, denigrerende en grievende wijze waarop klager zich over en ten opzichte van verweerster heeft uitgelaten respectloos en laakbaar acht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook in alle onderdelen ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 januari 2025

Met verzenddatum, 15 april 2025