

UITSpraak

SGIM 2025-08

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 9 februari 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenst in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 februari 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 8 maart 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 april 2025.
5. De hoorzitting heeft op 16 mei 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerster waren ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klaagster ter zitting is toegelicht, blijkt dat klaagster verweerster verwijt de op 15 februari 2024 gemaakte frontkronen onjuist te hebben geplaatst. Klaagster is van mening dat de nieuw vervaardigde kronen te lang zijn en te ver naar voren staan en stelt dat, toen zij hierover klaagde, verweerster zonder overleg de ondertanden heeft ingekort. Klaagster slist hierdoor nu, spreekt 'met consumptie', heeft afwijkend tonggedrag en ervaart last van kramp omdat zij geen relaxte stand meer kan vinden voor mond/tanden. Klaagster acht het onjuist dat verweerster haar klachten aan het Stress Tongue Syndroom wijt en haar als Hakman-patiënt heeft weggezet.

Klaagster verlangt vergoeding van door haar gemaakte kosten voor second opinion consulten en

-onderzoek bij het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA) à € 506,88 plus de nog te maken, en daardoor onbekende, kosten voor verlenging van de onderincisieven.

Het verweer

Verweerster heeft in het verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerster heeft bij klaagster twee frontkronen gemaakt omdat van de enige jaren geleden op de voortanden geplaatste facings stukjes waren afgebroken. Verweerster wijt het beschadigen van de frontfacings aan bruxisme en heeft een functionele behandeling uitgevoerd waarbij:

- de fronttanden duurzaam zijn gerestaureerd met porseleinen kronen, en;
- de overgeërupteerde ondertanden zijn ingekort om overbelasting van de boventanden te verminderen en de nieuwe kronen in juiste verhouding te vervaardigen.

Toen klaagster op 28 maart 2024 pijn aan haar tong meldde, stelde verweerster vast dat de pijnklachten kenmerken van Burning Mouth Syndrom vertoonden. Uit onderzoek door de gnatholoog is gebleken dat klaagster last heeft van slaapbruxisme, waakbruxism en tongpersen. Dit maakt dat haar klachten voortkomen uit een onderliggend probleem en niet uit een fout van verweerster.

Verweerster stelt dat de behandeling functioneel verantwoord was en correct is uitgevoerd, waarbij de beetaanpassing noodzakelijk was om schade te voorkomen.

Verweerster vindt het buitengewoon spijtig dat klaagster zoveel last ervaart, maar stelt dat de behandeling conform de professionele norm is 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 [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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster in het nakomen van de behandelingsovereenkomst met klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster bij klaagster nieuwe frontkronen vervaardigde met als doel om naast een esthetische verbetering ook een functionele verbetering te bewerkstelligen, nl. een aanpassing van de door slijtage verlaagde beet. Tevens staat vast dat verweerster, nadat klaagster zich tot haar had gewend met een klacht over de nieuwe kronen, de ondertanden heeft beslepen.

Klaagster bezocht vervolgens het ACTA voor een second opinion.

De Geschilleninstantie kan niet vaststellen dat klaagsters problemen een relatie hebben met het zgn. Burning mouth syndrom. Wel blijkt uit het second opinion verslag dat er geen end-to-end relatie meer is door inkorting van het onderfront. Ook houdt het verslag opgemaakt door de vervolgens bezochte gnatholoog in dat er, naast de constatering dat klaagster last heeft van slaap- en waakbruxisme evenals tongpersen, sprake is van een suboptimale relatie tussen boven- en onderfront.

Omdat een beetaanpassing voor een patiënt ingrijpend kan zijn is en acceptatie van een gewijzigde beet niet vanzelfsprekend is, is van belang dat klaagster voorafgaand aan haar keuze voor de kroonbehandeling door verweerster voldoende werd geïnformeerd over de strekking van de behandeling en de mogelijke aanpassingen die zij zou ervaren.

Kernverplichting binnen de geneeskundige behandelingsovereenkomst is immers dat de patiënt instemt met behandeling na hiertoe voldoende, begrijpelijke en relevante informatie te hebben gekregen. De bewijslast dat sprake is van zgn. informed consent ligt bij de zorgverlener.

Over hetgeen besproken werd verschillen partijen van mening. Klaagster heeft aangegeven dat zij ervan overtuigd was dat de facings een op een vervangen zouden worden. Verweerster daarentegen heeft ter zitting gesteld dat zij aan klaagster de noodzaak van langere voortanden duidelijk heeft gemaakt en ook het risico van breuk van de kronen heeft besproken, doch niet-acceptatie van deze plannen door klaagster nooit heeft ingecalculeerd.

In haar uitgebreide verweerschrift heeft verweerster een selectie van dossiernotities in de vorm van quotes opgenomen, die overigens geen inzicht geven in het besluitvormings- en behandelingstraject ter zake de frontkronen. Het patiëntdossier is echter niet overgelegd, evenmin andere documenten waaruit blijkt dat klaagster van de gevolgen van een beetaanpassing op de hoogte was.

De Geschilleninstantie kan niet vaststellen wat er tussen partijen is besproken en afgesproken. Nu klaagster ontkent dat verweerster heeft gehandeld in overeenstemming met de door partijen gemaakte afspraken en de bewijslast dat dit wel gebeurd is bij verweerster rust die dat niet heeft kunnen bewijzen, moet ervan worden uitgegaan dat het door klaagster gestelde juist is, dus dat er geen sprake is geweest van informed consent.

Door zonder informed consent klaagster te behandelen is verweerster tekort geschoten in het nakomen van de behandelingsrelatie. Dat brengt mee dat zij aan klaagster een bedrag van € 506,00 dient te betalen. Omdat een onderbouwing van verdere schade niet is gegeven wordt het meer door klaagster gevorderde afgewezen.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie op dat het haar volstrekt ontgaat waarom niet relevante medische en privacy gevoelige informatie werd opgenomen in de verweerstukken. Dit is onnodig en onjuist.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding toe tot een bedrag van € 506,00 en veroordeelt verweerder om aan klaagster te voldoen een schadevergoeding van € 506,00 (zegge: vijfhonderd en zes euro);
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 16 mei 2025

Met verzenddatum, 23 juni 2025