

UITSPRAAK

SGIM 2025-11

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 tandartspraktijk C, gevestigd 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 e-mail van 17-02-2025 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 20-02-2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22-04-2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 16-05-2025.
5. De hoorzitting heeft op 27 juni 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerder zijn ter zitting verschenen. Verweerder werd vertegenwoordigd door tandarts E en praktijkmanager mevrouw F, bijgestaan door mevrouw G. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij geweigerd heeft uitleg te geven over klaagsters tandbehandeling.

Een week voor haar standaard controle op 7 november 2024 heeft klaagster aan verweerder een email gestuurd met vragen en opmerkingen ten behoeve van dit consult. Tandarts E was niet op de hoogte van dit bericht, las de email pas tijdens het consult en merkte op dat klaagsters pijnklacht de week erna behandeld kon worden. Klaagsters vraag werd echter niet beantwoord en tandarts E heeft klaagster gevraagd hiervoor haar medisch dossier op te vragen. Klaagster heeft tandarts E nadien nogmaals gevraagd om uitleg maar heeft deze tot op heden niet gekregen.

Klaagster voelt zich bedreigd door verweerder die betaling van de nota verlangt. Daarnaast kan zij door de klacht niet slapen, kan zij met naasten over niets anders communiceren dan over deze klacht en heeft zij

vele uren besteed aan het juridisch voorbereiden van onderhavig geschil. Ter compensatie hiervan vraagt zij een vergoeding van € 5.000,-.

Het verweer

Klaagster is sinds 2003 onder behandeling van de praktijk die verweerder in 2023 overnam. Op 7 november 2022 gaf klaagster voor de eerste maal aan last te hebben van pijnklachten t.p.v. element 27. Ook na diverse tests en röntgenonderzoek konden geen bijzonderheden worden vastgesteld. Op 22 juni 2023 gaf klaagster opnieuw pijnklachten in deze regio aan. Lichte slijtage was waarneembaar aan element 27 en klaagster lichtte toe dat zij aan epilepsie lijdt en bij insulten, gemiddeld twee maal per maand, de tanden krachtig op elkaar klemt. Met klaagster werd besproken wat de gevolgen hiervan kunnen zijn en eventuele verwijzing naar de kaakfysiotherapeut besproken.

Tijdens een consult op 17 juli 2024 vertelde klaagster dat zij voor epilepsie wordt behandeld door een neuroloog en arts en dat er bij insulten veel spanning op de kaak staat. Klaagster werd geadviseerd om een knarsplaat te laten maken. Op 15 augustus 2024 gaf klaagster opnieuw aan dat zij al twee jaar last heeft van pijnklachten linksboven. Er werd een röntgenfoto gemaakt waarop o.a. pockets bij implantaat 26 zichtbaar waren. Verweerder besprak zijn diagnose dat er sprake was van overbelasting, mogelijk veroorzaakt door epilepsie-insulten, herhaalde de indicatie om een knarsplaat te laten maken en adviseerde klaagster dit met haar neuroloog te bespreken. Op 12 november 2024 constateerde verweerder dat de vulling in kies 27 los zat en heeft de kies gerepareerd. Toen op 19 november 2024 de vulling (opnieuw) los bleek is deze kosteloos hersteld. Ook werd het onderwerp overbelasting van het gebit en de relatie tot klaagsters pijnklachten opnieuw uitgebreid besproken en werd opnieuw het advies tot het maken van een knarsplaat gegeven dat klaagster eerst met haar behandelend arts diende te bespreken.

Klaagster wenste dat een en ander op papier werd gezet en dat zij een actiepunten-lijstje zou ontvangen. Verweerder heeft klaagster erop gewezen dat alles in klaagsters tandheelkundig dossier zou worden genoteerd en dat klaagster dit dossier, met daarin ook het actiepunten-lijstje, mee zou kunnen nemen naar haar behandelend arts. Dit zinde klaagster niet; klaagster wenste dat verweerder contact op zou nemen met haar behandelend arts.

Aan klaagster is vervolgens haar dossier verstrekt en per email nogmaals toegelicht welke stappen door haar genomen zouden moeten worden.

Meerdere bij verweerder werkzame tandartsen hebben onderzocht waar de door klaagster geuite pijnklachten vandaan konden komen. Diverse malen is de mogelijke samenhang met klemmen/knarsen tijdens de epileptische consulten uitgelegd, verteld wat hieraan gedaan kon worden en welke stappen klaagster diende te ondernemen. Verweerder is van mening dat de geëigende route was dat klaagster met haar behandelend arts het advies van verweerder zou bespreken, waarna de behandelend arts desgewenst nader contact met verweerder kon hebben.

Verweerder is van oordeel dat zorgvuldig is gehandeld en 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 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 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

Allereerst merkt de Geschilleninstantie op dat er ter zake de behandeldatum 12 november 2024 een verschil is tussen de door klaagster overgelegde patiëntkaart met printdatum 19 november 2024 en de patiëntkaart die door verweerder werd toegestuurd met printdatum 18 maart 2025. Alhoewel de Geschilleninstantie de uitleg van verweerder aanvaardt merkt zij op dat het zonder toelichting wijzigen van dossiernotities laakbaar is en een opmerking over de aanpassing in de patiëntstatus dan wel in het verweerschrift op zijn plaats was geweest.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. Hierbij geldt dat er geen resultaatsverplichting is, maar een inspanningsverplichting en het erop aan komt dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat tandarts De E klaagster slechts tweemaal, te weten op 12 en 19 november 2024, heeft behandeld maar dat klaagster reeds lange tijd patiënt is in de praktijk van verweerder en diens rechtsvoorganger. In het patiëntdossier wordt element 27 vanaf januari 2021 verschillende malen genoemd in relatie tot slijtage en pijnklachten. Ook wordt vermeld dat op 11 oktober 2018 reeds met klaagster werd besproken dat een opbeetplaat mogelijk van nut zou kon zijn vanwege knarsen, maar dat dit dan vanwege haar epilepsie eerst met de neuroloog zou moeten worden besproken.

Tandarts De E stelt de diagnose ter zake de pijnklacht in het tweede kwadrant en de te nemen actiepunten met klaagster te hebben besproken en dat klaagster toen een notitieblok voor zich had om aantekeningen te maken. Klaagster heeft dit ter zitting bevestigd. De klacht dat verweerder geweigerd zou hebben om uitleg te geven over klaagsters tandproblematiek wijst de Geschilleninstantie dan ook af. Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat het gezien de aard en historie van de problematiek in de rede had gelegen dat verweerder proactief was geweest door tenminste in vervolg op het consult een korte schriftelijke uitleg (per email) na te sturen en de contactgegevens van de behandelend arts op te vragen. Door een dergelijke email pas te sturen nadat een klacht was ingediend en ook na ontvangst van de gegevens van de kliniek geen contact op te nemen met de behandelend arts heeft verweerder zich geen goed hulpverlener getoond.

Dit maakt dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener verwacht had mogen worden. De Geschilleninstantie acht de klacht daarom gegrond voor zover deze het de communicatie ter zake klaagsters mondzorgproblematiek betreft en bepaalt dat verweerder aan klaagster het door haar betaalde griffiegeld à € 75,- zal vergoeden. Voor de door klaagster gevraagde € 5.000,- schadevergoeding ontbreekt een voldoende onderbouwing en de Geschilleninstantie wijst dit verzoek dan ook af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht voor zover deze de communicatie door verweerder ter zake klaagsters mondzorgproblematiek betreft gegrond;
- oordeelt dat verweerder aan klaagster een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) zal betalen ter vergoeding van het door klaagster betaalde griffiegeld;
- wijst het meerdere en andere gevraagde af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 27 juni 2025

Met verzenddatum, 19 juli 2025