

UITSpraak

SGIM 2021-17

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 de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: mevrouw E. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 14 mei 2021 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 14 mei 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 8 november 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 23 november 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 februari 2022. Wegens ziekte van de gemachtigde van verweerder (Corona) werd de hoorzitting verplaatst naar 11 maart 2022.
5. De hoorzitting heeft op 11 maart 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klager heeft de Geschilleninstantie op die dag te kennen gegeven dat hij door ziekte (Corona) niet in de gelegenheid was de zitting bij te wonen, evenmin digitaal. Omdat klager geen aanhouding van de zitting heeft gevraagd heeft de zitting doorgang gevonden. De heer F en de heer G leden-tandartsen hebben de zitting digitaal bijgewoond.
6. Klager heeft per e-mail van 11 maart 2022 verzocht een nadere schriftelijke toelichting met foto's over te mogen leggen. De Geschilleninstantie zal deze stukken buiten beschouwing laten nu verweerder geen kennis heeft kunnen nemen van die stukken en klager niet heeft onderbouwd waarom hij de stukken niet eerder (tot uiterlijk twee weken voor de zitting) heeft toegestuurd.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder nalatig heeft gehandeld door een kroon te plaatsen op een oude pin waarna klager een ernstige ontsteking heeft gekregen waardoor zijn gebit onherstelbaar is aangetast.

Klager kwam in oktober 2019 voor een periodieke controle bij verweerder. Verweerder gaf klager te kennen dat een kleine vulling nodig was voor element 16 en dat hij een afspraak diende te maken met de mondhygiëniste. In november 2019 werd de vulling in element 16 geplaatst en adviseerde verweerder klager om een kroon te laten vervaardigen op de aanwezige pin ter plaatse van element 21. Ondanks klagers zorgen was het volgens verweerder geen probleem dat de pin al 30 jaar oud was. Verweerder heeft preparerende werkzaamheden verricht, ook aan element 22. Klager ervoer veel pijn. In december 2019 meldde klager zich weer bij verweerder voor het vervolg van de kroonbehandeling. Klager heeft verweerder toen geïnformeerd over de pijn die hij nog steeds ervoer en de zwelling die naast zijn neus was ontstaan. Verweerder gaf klager te kennen dat er niets aan de hand kon zijn en dat hij recent een foto had gemaakt waarop alles er goed uitzag. Verweerder negeerde klagers verzoek om nog een foto te maken en plaatste de kroon. Tijdens de volgende afspraak op 6 februari 2020 vertelde klager verweerder nogmaals over de zwelling en de pijn. Verweerder heeft toen wel een foto gemaakt en klager doorgestuurd naar de kaakchirurg vanwege een ontsteking en eventuele apex-resectie van element 21 en 22. De ontsteking bleek dermate groot dat een apex-resectie van de elementen 22 en 23 onontkoombaar was. De kaakchirurg heeft klager te kennen gegeven dat als verweerder de ontsteking eerder had onderkend en behandeld de pijnlijke behandelingen aan de 22 en 23 niet nodig waren geweest.

Concluderend is klager van mening dat verweerder de kroon niet op een oude pin had mogen installeren. Naast het verlies van twee gezonde elementen als gevolg daarvan is klager door de kaakchirurg medegedeeld dat de voortuitzichten voor de kroon op de oude pin slecht zijn. Voorts is klager van mening dat de kleur van de kroon zeer afwijkend is.

Door het handelen van verweerder heeft klager schade aan zijn gebit opgelopen. Daarbij heeft hij pijn geleden en kosten betaald voor onnodige en slecht uitgevoerde tandheelkundige behandelingen. Klager verlangt een schadevergoeding van € 25.000,- van verweerder, welk bedrag bestaat uit de door verweerder in rekening gebrachte kosten, de kosten van herstelbehandelingen die klager heeft ondergaan en nog zal moeten ondergaan en compensatie voor het verlies van twee gezonde elementen.

Het verweer

Op 20 mei 2016 bezocht klager een collega van verweerder voor een eerste tandartsbezoek in 18 jaar. Er bleek toen sprake van cariës op element 16, pockets tot 11 mm en een stiftopbouw ter plaatse van element 21 zonder kroon.

Klager meldde zich pas ruim drie jaar later, op 23 oktober 2019, weer voor een controlebezoek in de praktijk, ditmaal bij verweerder. Op basis van het mondonderzoek (pockets tussen de 11 en 12 mm) heeft verweerder klager het parotraject geadviseerd en klager verwezen naar de mondhygiëniste. Op 1 november 2019 heeft klager eenmalig een bezoek gebracht aan de mondhygiëniste. Klager wenste geen vervolghandelingen.

Op 28 november 2019 heeft verweerder element 16 behandeld en een composietkroon op de stiftopbouw op element 21 geplaatst. Die kroon is helaas afgebroken waarna verweerder op 11 december 2019 een zirkonium kroon heeft geplaatst.

Vervolgens zou verweerder volgens het behandelplan de elementen 12 en 22 restaureren. Op 6 februari 2020 constateerde verweerder na de behandeling een lichte zwelling in de regio 22 en heeft hij een röntgenfoto gemaakt. Op de foto was sprake van radiolucentie bij de elementen 21 en 22. Op dat moment had klager geen klachten. Verweerder heeft klager verwezen naar de kaakchirurg voor verder onderzoek. Bijna vier maanden later, op 27 mei 2020, ontving verweerder een brief van de kaakchirurg waarna telefonisch overleg heeft plaatsgevonden. Besloten werd een apex-resectie en cystectomie uit te voeren. Hiervoor diende verweerder eerst een wortelkanaalbehandeling aan de elementen 22 en 23 uit te voeren. Op 17 juni 2020 heeft verweerder de wortelkanaalbehandelingen uitgevoerd waarna de kaakchirurg op 2 juli 2020 de cystectomie heeft uitgevoerd. Na 17 juni 2020 heeft verweerder klager niet meer gezien. Verweerder is nadien met klager in een incassoprocedure geraakt.

Verweerder vindt het spijtig dat klager niet tevreden is over de door hem uitgevoerde behandeling maar is van mening dat de klachten van klager daar los van staan. De oorzaak van de klachten van klager was een cyste die bij röntgenfoto's van 6 februari en 17 juni 2020 aan het licht is gekomen.

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 [beroepsvereniging]. 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 het ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst neergelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffieged is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager heeft zich op 20 mei 2016 voor een eerste tandartsbezoek na 18 jaar in de praktijk van verweerder gemeld. Op 23 oktober 2019 zag verweerder klager voor het eerst. Ter plaatse van element 21 had klager een stiftopbouw zonder kroon. De problemen tussen partijen zijn ontstaan in de behandelingen rondom het plaatsen van een kroon op de stiftopbouw.

Klager heeft gesteld dat de bestaande pin (de stiftopbouw) ter plaatse van element 21 te oud en daarmee ondeugdelijk was om een kroon op te kunnen vervaardigen. Verweerder heeft dit weersproken. Klager stelt dat de kaakchirurg hem dit heeft bevestigd. Dit blijkt echter niet uit het dossier van klager en is evenmin opgenomen in de brieven van de kaakchirurg die door partijen zijn overgelegd zodat de Geschilleninstantie niet van deze stelling van klager kan uitgaan. Dat betekent dat er ook geen grond is voor klagers verwijt. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Klager heeft voorts zijn ontevredenheid uitgesproken over de kleur van de kroon. Klager heeft deze stelling niet nader onderbouwd, bijvoorbeeld middels het overleggen van foto's, en uit het dossier is niet gebleken dat het gestelde kleurprobleem met verweerder is besproken zodat de Geschilleninstantie ook deze klacht ongegrond zal moeten verklaren.

Klager verwijt verweerder, althans impliceert dit, dat een ontsteking is ontstaan als gevolg van de (voorbereidende) behandelingen voor de kroon op de stiftopbouw door verweerder. De Geschilleninstantie onderschrijft die lezing niet. Op grond van de overgelegde foto's en gegevens moet worden geoordeeld dat de ontsteking aan/onder de wortelpunten van de elementen 21, 22 en 23 al bestond op het moment dat verweerder een aanvang maakte met de behandeling aan element 21. Foto's tijdens het behandeltraject op 6 februari 2020 hebben de ontsteking (de cyste) aan het licht gebracht waarna verweerder klager heeft doorverwezen naar de kaakchirurg voor onderzoek en overleg. Dit klachtonderdeel is eveneens ongegrond.

Klager verwijt verweerder voorts dat hij geen foto heeft gemaakt alvorens een aanvang te maken met de kroonbehandeling ter plaatse van element 21 waar element 22 ook bij betrokken werd. Verweerder heeft gesteld dat daar geen noodzaak toe bestond aangezien zijn collega al in 2016 een foto had gemaakt. De Geschilleninstantie deelt die mening van verweerder niet. Een redelijk handelend tandarts had onder gelijke omstandigheden voor aanvang van de kroonbehandeling, die immers pas ruim drie jaar na het maken van de foto plaatsvond, een foto van de elementen 21 en 22 gemaakt, zeker nu klager bekend was met ernstige parodontale problemen (pockets van 11 en 12 mm). Op een foto had verweerder de ontsteking onmiskenbaar waargenomen en klager nog vóór aanvang van de behandeling naar de kaakchirurg kunnen verwijzen. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Het is echter de vraag of de huidige mondsituatie en de klachten van klager zijn toe te schrijven aan het handelen of nalaten van verweerder. Onweersproken is dat klager gedurende 18 jaar geen tandarts had bezocht en dat hij ernstige parodontale problemen had. Zoals hiervoor is uiteengezet bestond er geen verband tussen het ontstaan van de cyste en de door verweerder uitgevoerde behandelingen. Ook als verweerder geen kroon had geplaatst had klager problemen ondervonden door de ernstige ontsteking.

Of de schade aan het gebit en tandvlees van klager te beperken was is dan ook de vraag. Klager had hoe dan ook intensieve tandheelkundige behandelingen moeten ondergaan.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door geen foto te maken voorafgaand aan de kroonbehandeling ter plaatse van element 21 op 28 november 2019. Verweerder heeft wat dit betreft niet voldaan aan zijn zorgplicht ten opzichte van klager en

niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht.

Tussen het handelen van verweerder en de door klager beweerdelijk geleden schade bestaat zoals hiervoor is toegelicht niet een zodanig verband dat geoordeeld kan worden dat de schade die klager thans en in de toekomst aan zijn gebit lijdt en zal lijden het gevolg is van het niet adequaat handelen van verweerder. De Geschilleninstantie zal de door klager gevorderde schadevergoeding dan ook afwijzen.

Nu de klacht van klager deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden vergoed.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover verweerder geen foto van de elementen 21 en 22 heeft gemaakt voorafgaand aan de behandeling op 28 november 2019;
- verklaart de klacht voor het overige in alle onderdelen ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 11 maart 2022

Met verzenddatum, 22 april 2022