

UITSPRAAK

SGIM 2021-20

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 hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder tandartspraktijk B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 10 juni 2021 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 op 10 juni 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 10 juni 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 14 juli 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 15 juli 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 augustus 2021.
5. De hoorzitting heeft op 20 augustus 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen samen met zijn raadsman.

De klacht

De klacht van klaagster houdt in dat verweerder het spalkje achter haar voortanden op zodanige manier heeft verwijderd en teruggeplaatst dat de stand van haar voor- en hoektanden ingrijpend is gewijzigd. Klaagster vordert een schadevergoeding van € 5.000,- voor alle geleden en nog te lijden schade, waaronder immateriële schade.

Klaagster heeft de spalk achter haar tanden in januari 2018 laten plaatsen door een andere tandarts. Daarna kwam zij bij verweerder. In 2019 besloot verweerder de spalk te verwijderen, een tand te repositioneren door de tand te slicen en de spalk weer aan te brengen.

Klaagster nam ruim een half jaar na die behandeling een verandering in de stand van haar hoek- en voortanden waar. Inmiddels is de stand van haar bovengebit gewijzigd. De vier tanden die gespalkt waren, zijn verschoven. Klaagster geeft aan dat de tanden zodanig naar voren zijn gaan staan dat er een afdruk van haar boventanden in haar onderlip staat, dat zij lastig kan eten en kauwen, hoofdpijn heeft en druk ervaart op haar slapen en kaakspieren.

Via de huisarts kwam klaagster bij een kaakchirurg terecht. Op de röntgenfoto's die de kaakchirurg heeft gemaakt is volgens klaagster duidelijk botafbraak in het front zichtbaar, wat het gevoel van klaagster versterkt dat verweerder een risico heeft genomen met haar gebit. Verweerder heeft haar parodontale situatie onvoldoende meegenomen in zijn keuze voor het spalkje. Daarnaast is op de röntgenfoto's van voor en na de behandeling een verandering in de stand van haar bovengebitt duidelijk zichtbaar.

Ook is klaagster ontevreden over de manier waarop verweerder met haar klacht is omgegaan. Het opvragen van het dossier verliep slordig en er werden diverse malen foto's zonder datum verzonden. Verder toonde verweerder weinig empathie.

Het verweer

Verweerder geeft aan dat de spalk in 2019 in goed overleg met klaagster is aangepast. Element 41 kwam los, waarna hij ervoor heeft gekozen element 41 te slicen en herpositioneren in plaats van element 41 in te korten. De gemaakte keuze had in zijn ogen een meerwaarde nu er een esthetisch mooier resultaat kon worden bereikt. Verweerder geeft aan dat alle handelingen in het proces met klaagster zijn besproken.

Paradontaal was er geen indicatie dat er actuele problemen waren waardoor verweerder anders had moeten beslissen.

In 2020 kwam klaagster met de klacht dat de tanden naar voren zouden zijn gaan staan en de beet zou zijn veranderd. Verweerder deelde die vaststelling van klaagster niet; hij zag geen noemenswaardige verandering. Bij klaagster is door het veranderen van de behandeling mogelijk het gevoel ontstaan dat de tanden iets meer naar voren staan, maar voor een daadwerkelijke verandering in de stand van de tanden had hij geen aanwijzingen. De beschreven klachten zoals pijn in de kaken, hoofdpijn, druk op de slapen en het niet kunnen eten, zijn klachten die wat verweerder betreft niet te koppelen zijn aan zijn behandeling en die mogelijk een externe oorzaak hebben, zoals knarsen- en klemmen.

Verweerder geeft aan geen lichtfoto's of modellen te hebben van voor- en na zijn behandeling met de spalk en dat het daarom niet mogelijk is de situaties met elkaar te vergelijken. Het kan zijn dat de hoektanden of voortanden sinds haar beugelbehandeling iets verschoven zijn, maar volgens verweerder is dat niet gebeurd in de korte periode na zijn handelen, zoals klaagster stelt.

Ten aanzien van de opstelling naar aanleiding van de klacht geeft verweerder aan dat hij geprobeerd heeft een en ander in goed overleg op te lossen, maar dat het klaagster was die het bemiddelingstraject afbrak. Dat er foto's zonder datum zijn verzonden klopt, maar dit lag aan het softwaresysteem.

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 ANT, 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 [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 het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht van klaagster primair is dat verweerder is tekortgeschoten in zijn behandeling, en dat de stand van haar voor- en hoektanden als gevolg van dat tekortschieten ingrijpend is gewijzigd.

De Geschilleninstantie dient te beoordelen of de tandarts heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts kan worden verwacht, of dat de tandarts tekort is geschoten in de uitvoering van de behandelovereenkomst. De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van het medisch dossier alsmede de stukken die door partijen zijn ingediend.

Op basis van de informatie die is aangeleverd kan de Geschilleninstantie niet vaststellen dat de tanden daadwerkelijk ingrijpend van positie zijn veranderd in de periode na de behandeling door verweerder en eveneens niet dat de behandeling van verweerder als zodanig tekort schoot met (het risico op) het veranderen van de stand van de voortanden als gevolg.

Objectief is niet vast te stellen dat het handelen van verweerder een substantiële verandering in de stand van de tanden teweeg heeft gebracht. De overgelegde röntgenfoto's geven geen betrouwbaar beeld van de stand van de tanden. Daaruit heeft de Geschilleninstantie dan ook niet kunnen afleiden wat exact de stand van de tanden is of was en/of dat de stand van de voortanden door het handelen van de tandarts zijn gewijzigd.

Nu de Geschilleninstantie niet heeft kunnen vaststellen dat verweerder tekort is geschoten in zijn behandeling, verklaart zij de klacht van klaagster ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is verklaard, komt de Geschilleninstantie aan de beoordeling van de schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is, zoals hiervoor overwogen;
- wijst het verzoek tot het vergoeden van schade af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 augustus 2021

Met verzenddatum, 19 oktober 2021