

## **UITSPRAAK**

SGIM 2021-21

### **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, wonende B, hierna te noemen 'klaagster', tegen mevrouw C, tandarts bij D, gevestigd te E, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw F). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### **Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft bij email van 15 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 eveneens op 15 juni 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16 juni 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 29 juli 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 oktober 2021.
5. De hoorzitting heeft op 15 oktober 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster werd ter zitting vergezeld door haar moeder en haar partner, de heer G. Verweerster werd vergezeld door haar zus en bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw mr. F.

### **De klacht**

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg aan klaagster door het onnodig boren in gezond weefsel en het declareren van duurdere behandelingen dan de door verweerster uitgevoerde.

De klacht ziet, zakelijk en in de kern weergegeven, op het navolgende.

Klaagster is van 1 december 2017 tot 16 februari 2021 als patiënt ingeschreven geweest in de praktijk D. Van 1 december 2017 tot 9 februari 2021 was verweerster de behandelend tandarts van klaagster.

In de week van 9 februari 2021 tot en met 15 februari 2021 heeft tandarts mevrouw H klaagster behandeld. Vanwege aanhoudende klachten en pijn heeft klaagster de praktijk op 16 februari 2021 verlaten en een andere tandarts bezocht bij wie zij nu patiënt is.

De opvolgend tandarts van klaagster constateerde een slecht geplaatste, niet goed sluitende vulling in element 26 en onnodige behandelingen in de elementen 36, 37 en 46, 47.

Klaagster verwijt verweerster het leveren van slechte tandheelkundige zorg.

Door het handelen van verweerster heeft klaagster schade aan haar tanden geleden. Daarbij heeft zij pijn geleden en kosten betaald voor onnodige of slecht uitgevoerde tandheelkundige behandelingen. Zij vordert een teruggave van de door haar aan verweerster betaalde kosten van in totaal € 1.941,52.

## Het verweer

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie primair klaagster niet ontvankelijk te verklaren in haar klacht nu klaagster die klacht niet eerst aan verweerster (tandarts C) heeft gemeld en klaagster de klachtprocedure bij de [beroepsorganisatie] niet heeft doorlopen.

Voor zover klaagster al ontvankelijk is in haar klacht, dan dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

De klacht is onvoldoende concreet zodat verweerster zich daar niet goed tegen kan verweren. Klaagster klaagt over het handelen van “een tandarts” maar welke tandarts uit de praktijk waar verweerster werkzaam is wordt bedoeld, is niet duidelijk. Daarbij zijn de door klaagster geformuleerde klachten zeer algemeen en onvoldoende geconcretiseerd.

Verweerster is sinds 2017 werkzaam als tandarts. Zij heeft klaagster voor het eerst gezien tijdens een consult op 1 december 2017. Tijdens deze halfjaarlijkse controle onderzocht verweerster de mond van klaagster en zag dat sprake was van een matige mondhygiëne. Uit klinisch en röntgenologisch onderzoek bleek sprake van cariës in element 26. Een afspraak werd gemaakt om dat element op 6 december 2017 te vullen. Verweerster heeft klaagster vervolgens telkens gezien op de halfjaarlijkse gebitscontroles. Telkens werd mondonderzoek gedaan en werden zo nodig bitewings gemaakt en geconstateerde gaatjes gevuld. Telkens bleek sprake van een matige of slechte mondhygiëne. Op 23 mei 2020 werd een bitewing gemaakt vanwege klinisch waarneembare secundaire cariës in element 26 en de progressie daarvan. Dit element is op 4 juni 2020 gevuld. Verweerster heeft klaagster voor het laatst gezien tijdens de halfjaarlijkse controle van 26 november 2020. Klaagster was toen klachtenvrij.

Verweerster is niet betrokken geweest bij de verdere consulten van klaagster zodat zij daar niet op kan reageren. Verweerster werd onaangenaam verrast door de brief met de klacht die zij van de SGIM ontving. Verweerster was daarvoor niet op de hoogte van het geschil en de klacht.

Verweerster stelt dat er geen causaal verband bestaat tussen de door verweerster uitgevoerde behandelingen en de door klaagster gevorderde schadevergoeding. Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie de klacht van klaagster en het verzoek tot het toekennen van 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 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 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*

Het geschil heeft betrekking op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan de praktijk van verweerster. Dat de praktijk verweerster (tandarts C) niet van de klacht op de hoogte heeft gebracht kan aan klagster niet worden tegengeworpen. Dat geldt eveneens voor het niet doorlopen van de klachtprocedure. Klaagster heeft haar klacht aantoonbaar gemeld en daarmee kan zij ontvangen worden in haar klacht.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Vooraf merkt de Geschilleninstantie op dat zij uit de overgelegde stukken opmaakt dat de klacht van klagster zich richt tegen de praktijk D als geheel en de tandartsen C en H in het bijzonder. De Geschilleninstantie heeft slechts een verweerschrift en toelichtende stukken en foto's ontvangen van tandarts C en de periode waarin zij klagster heeft behandeld (van 1 december 2017 tot 9 februari 2021) zodat de Geschilleninstantie zich in deze beoordeling zal beperken tot die werkzaamheden en die periode. Bij gebrek aan wetenschap kan de Geschilleninstantie geen uitspraak doen over de vanaf 9 februari 2021 verrichte tandheelkundige behandelingen ten behoeve van klagster. Met "verweerster" wordt in deze uitspraak uitsluitend bedoeld op tandarts C.

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

Verweerster heeft in de periode van ruim drie jaar waarin klagster patiënt bij haar was diverse behandelingen uitgevoerd aan het gebit van klagster.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat de bitewing foto (röntgenfoto van de kroon en wortelgedeelten van gebitselementen) van 1 december 2017 geen aanleiding gaf om in de elementen 26, 27 en 36, 37 vullingen te leggen. Verweerster had de door haar op die datum gediagnostiseerde cariës in de contactpunten van de elementen 26, 27 en 36, 37 dienen te monitoren en een jaar later nog eens bitewings dienen te maken alvorens onomkeerbaar te handelen door te boren in volgens de bitewings onaangetast weefsel. De desondanks door verweerster op 6 december 2017 in die elementen gelegde vullingen voldoen niet aan de daarvoor gestelde normen en standaarden. Zo hebben zij onder meer geen contactpunt.

Op de bitewing foto van 14 juni 2019 was dit duidelijk te zien. Daarnaast was op die datum sprake van een afgebroken stuk vulling, om welke reden verweerster direct tot herstel had moeten overgaan, zonder kosten voor klaagster.

Het verbaast de Geschilleninstantie dat verweerster ter zitting heeft toegelicht een op 14 juni 2019 geconstateerde gebroken vulling in de 26/27 te willen monitoren, waar het nodig was om direct een herstelbehandeling uit te voeren. De op 1 december 2017 gediagnosticeerde cariës had zij juist dienen te monitoren in plaats van te behandelen aangezien daar geen noodzaak toe bestond. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster hiermee onprofessioneel en onzorgvuldig en verwijtbaar heeft gehandeld.

Daarbij heeft verweerster voor de 26, 27 en 36, 37 twee drievlaksvullingen gedeclareerd waar slechts twee (goedkopere) tweevlaksvullingen waren gelegd.

Voorts heeft verweerster op 23 mei 2020 weer bitewing foto's gemaakt en gedeclareerd hoewel hier geen noodzaak toe bestond; dit is strijdig met het Alara principe (As Low As Reasonably Achievable; het bereiken van een zo laag als redelijkerwijs mogelijk stralingsdosisniveau voor patiënt en omgeving). Na het maken van deze foto heeft verweerster besloten de vulling in de 26 opnieuw te leggen. Dit had zij zonder kosten voor klaagster moeten doen.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster niet overeenkomstig de professionele standaard heeft gehandeld en niet heeft voldaan aan haar zorgplicht ten opzichte van klaagster. De klacht is gegrond.

Klaagster heeft kosten gemaakt voor onnodige en slecht uitgevoerde behandelingen. Haar wacht een traject van herstelbehandelingen. In redelijkheid begroot de Geschilleninstantie de schade van klaagster op € 800,-- zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Nu de klacht van klaagster gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te worden gerestitueerd.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 800,-- aan klaagster dient te voldoen;
- bepaalt dat aan klaagster een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld dient te worden gerestitueerd.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 oktober 2021

Met verzenddatum, 23 november 2021