

## UITSpraak

SGIM 2021-22

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 15 juni 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 op 15 juni 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 juni 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 16 augustus 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. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster werd ter zitting vertegenwoordigd door haar gemachtigde, mevrouw mr. E. Op haar vraag of klinisch adviseur drs. G ter zitting aanwezig mag zijn deelt de voorzitter mee dat dit niet is toegestaan gelet op het besloten karakter van de zitting en het feit dat een dergelijk verzoek uiterlijk 14 dagen voor de zittingsdatum dient te worden ingediend.
6. De voorzitter houdt partijen voor dat zij als voorzitter van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg een uitspraak heeft gedaan in een aan het geschil gelieerde tuchtzaak tussen klager en de klinisch adviseur van verweerster. Op haar vraag of partijen vanwege een mogelijke belangenverstremming wensen dat het geschil wordt aangehouden en op een andere datum door een andere voorzitter wordt behandeld antwoorden beide partijen dat zij ermee in stemmen dat het geschil wordt behandeld en beoordeeld door de Geschilleninstantie met de voorzitter en in de samenstelling zoals onder dit advies is weergegeven.

## **De klacht**

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster hem niet de tandheelkundige zorg heeft geboden die hij nodig had.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klager is van 2010 tot 2018 patiënt geweest in de praktijk van verweerster. Van begin af aan heeft klager de tandartsen van verweerster erop gewezen dat behandelingen gericht dienden te zijn op het behoud van zijn tanden. Klager verwijt verweerster dat hem geen advies over mondgezondheid is gegeven of tandbederf is voorkomen of behandeld. Behandel mogelijkheden zijn niet met hem besproken.

Verweerster heeft het gebit van klager ernstig verslonsd. Tot klagers opperste verbazing werd hem in 2018 een prothese voor de bovenkaak geadviseerd. Dit stond haaks op zijn eerdere uitdrukkelijke verzoek tot behoud van zijn gebit.

Klager heeft de praktijk van verweerster verlaten en een andere tandarts geconsulteerd. Met haar werkt hij nu aan de opbouw en restauratie van zijn gebit. Klager verwijt verweerster ernstig nalatig handelen ten gevolge waarvan hij ernstige schade aan zijn gebit heeft opgelopen. Klager heeft zijn medisch dossier bij verweerster opgevraagd maar dit is hem niet verstrekt.

Door het handelen van verweerster heeft klager schade geleden. Hij vordert een schadevergoeding van € 24.999,- van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de kosten van reconstructie van het gebit van klager (implantaten en restauratie) en smartengeld.

Klager wijst erop dat zijn klacht zich richt tegen de tandartspraktijk (en de daarin werkzame tandartsen van verweerster) als geheel. Tegen één van de individuele tandartsen en de door verweerster ingeschakelde klinisch adviseur heeft klager afzonderlijke (tuchtrechtelijke) procedures gevoerd. Eén van die procedures is nog niet afgerond. De procedures staan los van dit geschil.

## **Het verweer**

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie primair klager niet ontvankelijk te verklaren in zijn klacht nu klager zijn klacht al heeft voorgelegd aan de tuchtrechter.

Klager heeft een tuchtprocedure, civiele procedure en klachtprocedure tegen verweerster of aan verweerster gelieerde personen (de door haar ingeschakelde klinisch adviseur) aanhangig gemaakt ten aanzien van hetzelfde feitencomplex.

Klager is van 2010 tot 2018 als patiënt ingeschreven geweest bij verweerster waar hij is behandeld door meerdere bij de praktijk van verweerster werkzame tandartsen. Op 11 juni 2018 is klager eenmalig gezien door één van de tandartsen van verweerster die hem gelet op de ernstige gebitslijtage een bovenprothese adviseerde. Klager heeft zich bij verweerster beklaagd over dat consult en op 17 juli 2018 een tuchtklacht tegen de betreffende tandarts ingediend. Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Eindhoven heeft bij beslissing van 9 januari 2019 de klacht van klager afgewezen.

Mocht de Geschilleninstantie van oordeel zijn dat klager wel ontvangen kan worden in zijn klacht dan verzoekt verweerster subsidiair de klacht op alle onderdelen ongegrond te verklaren.

Ook verweerster wilde het gebit van klager zoveel mogelijk behouden. Waar de status van het gebit van klager daartoe aanleiding gaf is klager behandeld. Dit blijkt uit de overgelegde behandelhistorie (het medisch dossier) van klager. Van enige verslonzing was dan ook geen enkele sprake. Klager is met regelmaat geadviseerd over het ondergaan van bepaalde behandelingen ter behoud van zijn gebit. Zo is aan element 16 veel gedaan (restauratie en wortelkanaalbehandeling). Telkens werd met klager overlegd en werden ook de kosten van eventuele behandelingen met hem besproken. Voor klager waren de kosten belangrijk en niet ieder advies werd om die reden opgevolgd. Dat is uiteraard een vrije keuze van de patiënt.

Het medisch dossier van klager is aan hem verstrekt. Verweerster heeft de indruk dat klager de daarin gebruikte vaktaal niet altijd goed begrijpt wat leidt tot een verkeerde voorstelling van zaken en het trekken van onjuiste conclusies. Zo meent klager bijvoorbeeld dat “11 opbouwen” betekent dat 11 tanden dienden te worden opgebouwd waar 11 staat voor het element 11 (zegge: één-één). Van deze onjuiste voorstelling van zaken kan verweerster uiteraard geen verwijt worden gemaakt.

## **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 betreft ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster. Verweerster stelt dat klager niet ontvangen kan worden in zijn klacht omdat hij deze klacht heeft voorgelegd aan de tuchtrechter. De andere door klager aanhangig gemaakte (tucht)procedures zijn gericht tegen de door verweerster geconsulteerde klinisch adviseur en één van de behandelend tandartsen naar aanleiding van één specifiek consult. Het onderhavige geschil is gericht tegen de praktijk van verweerster als zodanig en de daarin werkzame tandartsen als geheel en ziet op de gehele behandelduur van de acht jaar waarin klager bij de praktijk was ingeschreven. Klager heeft het recht klachten tegen verweerster over die gehele periode aan de Geschilleninstantie voor te leggen. Daaraan staat niet in de weg dat klager ook de tuchtrechter in deze geadieerd heeft.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk in zijn klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

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

Vooraf stelt de Geschilleninstantie vast dat aan klager het medisch dossier is toegestuurd.

De Geschilleninstantie constateert dat klager zich op 29 maart 2010 als patiënt bij verweerster heeft gemeld. Klager was op dat moment 62 jaar oud en vele elementen ontbraken in zijn gebit. Ter zitting heeft klager verklaard dat hij voor zijn werkzaamheden als antropoloog veel heeft gereisd en met regelmaat langere periodes in het buitenland heeft verbleven. In die periodes bezocht hij geen tandarts.

Klager verwijt verweerster dat zijn tanden langzaamaan tot stompjes zijn verworpen. De Geschilleninstantie constateert dat klager door het ontbreken van vele kiezen met zijn voortanden kauwt, waardoor ernstige slijtage is ontstaan. Uit het medisch dossier blijkt dat verweerster klager vele behandelmogelijkheden heeft aangereikt en aangeboden maar klager daartoe niet heeft willen overgaan, onder meer vanwege de daaraan verbonden kosten, zo begrijpt de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie heeft alle begrip voor die afweging van klager maar is van oordeel dat de consequentie daarvan - de steeds verder vorderende slijtage van zijn tanden - niet aan verweerster kan worden tegengeworpen. Klager verwijt verweerster een niet handelen dat hij zelf niet heeft gewild of toegestaan. Het had op de weg van klager gelegen om ook zelf met verweerster in overleg te gaan over een andere behandeling of behandelplan dan het door verweerster voorgestelde indien hij daar, gelet op de esthetische noodzaak, voor voelde.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerster bij de 'gewone consulten' klager telkens de noodzakelijke tandheelkundige zorg heeft verleend (vlakrestauratie, tandsteen verwijderen, polijsten, onderzoek naar pijnklachten, röntgenfoto's).

De gebitsproblemen kunnen niet worden toegerekend aan enig handelen van verweerster. Op het moment dat klager zich in 2010 meldde in de praktijk van verweerster was de toestand van zijn gebit al slecht. Verweerster heeft zorgvuldig gehandeld jegens klager en haar best gedaan de mondtoestand van klager te verbeteren. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 oktober 2021

Met verzenddatum, 22 november 2021