

## UITSPRAAK SGIM 2021-27

### 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 C, implantoloog te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 3 augustus 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 3 augustus 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 augustus 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 13 september 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 december 2021.
5. De hoorzitting heeft op 17 december 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd ter zitting vergezeld door een vriendin.

### De klacht

Het geschil betreft de onvrede van klaagster over een door verweerster geplaatst implantaat. Klaagster verwijt verweerster dat zij haar onvoldoende heeft voorgelicht en onheus heeft bejegend. Voorts is klaagster ontevreden over het resultaat van de behandeling.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

In december 2019 heeft klaagster verweerster bezocht om de mogelijkheden te bespreken voor het vervangen van een loszittende kroon op de voortand van klaagster. Het overleg leidde tot het plaatsen van een implantaat.

Verweerster liet klaagster weten dat haar tandvlees al erg was teruggetrokken en dat dat niet meer veranderd kon worden. De behandeling zou ongeveer een jaar duren en klaagster zou tijdelijk een plaatje krijgen. Eventueel zou bottransplantatie nodig zijn. Klaagster heeft geen begroting meegekregen.

Klaagster had in 2019 een openhartoperatie ondergaan. Bij de eerste behandeling bij verweerster, op 20 december 2019, heeft klaagster in overleg met verweerster een profylaxe antibioticumkuur gevolgd. Bij de volgende behandelingen was dit ondanks zorgen van klaagster niet meer nodig volgens verweerster.

Gedurende 2020 waarin klaagster een tijdelijk plaatje kreeg aangemeten, is zij meerdere keren bij verweerster terug geweest omdat het plaatje niet goed paste.

Op 26 november 2020 werd de kroon op het implantaat geplaatst wat enorm pijnlijk was. Klaagster werd niet verdoofd en verweerster reageerde geïrriteerd en snauwerig naar klaagster.

Klaagster schrok vervolgens van het resultaat. De kroon was erg lang en had een roze hals. Klaagster was overdonderd en heeft de praktijk van verweerster verlaten. De volgende dag mocht klaagster terugkomen maar zij had geen enkel vertrouwen meer in verweerster. Klaagster heeft een second opinion gevraagd. Deze implantoloog gaf klaagster te kennen dat het implantaat technisch en esthetisch niet in orde was. Daarbij bleek dat klaagster een groot botdefect had. Klaagster wist dit niet; verweerster had haar dit niet verteld. Klaagster werd het advies gegeven het implantaat te laten verwijderen en opnieuw te laten plaatsen. Klaagster is bij die implantoloog gebleven en zal zich verder door hem laten behandelen.

Verweerster heeft het dossier van klaagster aan de opvolgend implantoloog gestuurd en dit aangevuld met voor klaagster beledigende insinuaties en opmerkingen.

Klaagster verwijt verweerster onzorgvuldig handelen, het veroorzaken van onnodige pijn en een onheuse bejegening. Daarbij heeft verweerster klaagster geen postoperatieve instructies meegegeven. In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerster klaagster een aanbod gedaan ter vergoeding van de kosten van de kroon. Klaagster heeft dit aanbod niet geaccepteerd omdat zij moest tekenen voor finale kwijting en haar klacht hiermee niet werd erkend.

Klaagster wenst haar klacht voor te leggen aan de commissie zodat verweerster wordt aangesproken op haar gedrag en andere patiënten de behandeling van klaagster bespaard zullen blijven. Zij verlangt een restitutie van de kosten van de gehele behandeling van ongeveer € 2.800,00.

### **Het verweer**

Verweerster herkent zich niet in de beschrijving van de klacht en heeft naar beste kunnen voor klaagster gehandeld.

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft uitvoerig de behandelmogelijkheden voor element 11 en de begroting met klaagster besproken maar haar die niet meteen meegegeven. Verweerster erkent dat dit wel had moeten. De begroting is pas op een later moment aan klaagster overhandigd.

Het tandvlees van klaagster bij element 11 was al erg teruggetrokken en alleen met een grote botopbouw kon dit verbeterd worden. Verweerster heeft dit met klaagster besproken maar klaagster voelde hier niet voor en koos ervoor het tandvlees zo te laten en een implantaat te laten plaatsen.

Bij de eerste behandeling heeft verweerster klaagster een antibioticum profylaxe voorgeschreven in verband met haar openhartoperatie maar bij de volgende behandeling, vergelijkbaar met een mondhygiënische behandeling, was dat niet nodig. De mondhygiëniste van verweerster had hierover contact opgenomen met de cardioloog van klaagster.

Ten aanzien van de geplaatste kroon ter plaatse van element 11 was verweerster zelf ook niet tevreden over het resultaat van het door de tandtechniker vervaardigde exemplaar. Verweerster heeft klaagster dan ook aangeboden een nieuwe kroon te laten maken maar klaagster wilde de kroon toch geplaatst hebben en heeft de praktijk verlaten. Verweerster merkt op dat zij hier achteraf gezien niet mee akkoord had moeten gaan.

Verweerster heeft klaagster de kosten van het passend maken van het tijdelijke plaatje van € 370,97 gerestitueerd. Verweerster heeft klaagster coulancehalve aangeboden het bedrag van de kroon van € 919,58 terug te betalen. Klaagster heeft dit voorstel niet geaccepteerd.

Bij het opsturen van het medisch dossier van klaagster aan de implantoloog die de second opinion heeft uitgevoerd, heeft verweerster daar ter toelichting haar zienswijze als aanvulling op vermeld.

## **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [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*

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 verweerster 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 klaagster ontvankelijk.

### *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.

Verweerster heeft met klaagster in het najaar van 2019 een behandelplan besproken ter vervanging van een loszittende kroon in element 11.

Afgesproken werd dat verweerster een implantaat zou plaatsen ter plaatse van de 11 en de daartoe benodigde (voorbereidende) behandelingen zou verrichten.

Bij de extractie van element 11 op 20 december 2019 alsmede bij het plaatsen van het implantaat van het implantaat op 8 juli 2020 heeft verweerster klaagster een antibioticum profylaxe voorgeschreven vanwege een openhartoperatie eerder in 2019. Klaagster verwijt verweerster dat zij bij de verdere behandelingen het voorschrijven van een antibioticum profylaxe achterwege heeft gelaten. De Geschilleninstantie is van oordeel dat dit bij de verdere behandelingen niet noodzakelijk was aangezien die behandelingen werden uitgevoerd in rustig, niet ontstoken gebied. Klaagster stelt niet meteen na de behandeling postoperatieve instructies van verweerster te hebben meegekregen. Verweerster heeft onweersproken gesteld dat zij die instructies mondeling heeft verstrekt. De leefregels zijn na drie dagen schriftelijk meegegeven. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het de voorkeur heeft om de instructies meteen na de behandeling op schrift mee te geven maar nu deze wel mondeling zijn verstrekt, kan verweerster in dit verband geen onzorgvuldig handelen worden verweten.

Voor het verwijt van klaagster dat verweerster haar niet goed heeft voorgelicht over het botdefect heeft de Geschilleninstantie geen grond gevonden. Verweerster heeft gemotiveerd toegelicht dat het tandvlees van klaagster ter plaatse van element 11 al ernstig was teruggetrokken en slechts met een zeer ingrijpende botopbouw, eventueel via transplantatie van een bot uit de kin, kon worden hersteld. Verweerster stelt dit met klaagster te hebben besproken hetgeen ook blijkt uit het patiëntendossier van klaagster.

Voorts stelt klaagster dat zij onheus is bejegend door verweerster en verweerster snauwerig en geïrriteerd heeft gereageerd toen zij klaagde over pijn. Verweerster heeft die stelling weersproken. De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van de klaagster minder geloof verdient dan het woord van verweerster maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen van een zorgaanbieder hem of haar kunnen worden verweten, eerst moet worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is van zodanige gedragingen. Dat is in deze zaak niet vast te stellen. Dit betekent dat deze klacht niet gegrond kan worden bevonden.

Ten aanzien van de aanvullende opmerking die verweerster aan het medisch dossier van klaagster heeft toegevoegd alvorens het aan de opvolgend implantoloog te zenden overweegt de Geschilleninstantie dat verweerster daarin haar interpretatie van de onvrede van klaagster heeft neergelegd. Verweerster heeft het dossier van klaagster niet veranderd of anderszins laakbaar gehandeld. Van onzorgvuldig handelen van verweerster is ook in dit kader geen sprake.

Ook verweerster vond de door de tandtechniker vervaardigde kroon op 20 november 2020 niet mooi genoeg en heeft klaagster voorgesteld een ander exemplaar te laten maken. Onweersproken is dat klaagster de kroon toch geplaatst wilde zien. Voorts is onweersproken dat verweerster de dag erna klaagster heeft uitgenodigd om terug te komen in de praktijk om een vervanging van de kroon te bespreken. Klaagster heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt. De Geschilleninstantie kan zich voorstellen dat klaagster opzag tegen vervolghandelingen maar daarvan kan verweerster geen verwijt worden gemaakt. Verweerster heeft getracht voor klaagster een beter resultaat te bereiken door aan te bieden de kroon te laten vervangen. Daarbij heeft verweerster de kosten van het meerdere keren passend maken van het tijdelijke plaatje aan klaagster gerestitueerd.

Door verweerster is niet weersproken dat zij klaagster voorafgaand aan de behandeling geen begroting heeft overhandigd. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse Zorgautoriteit was verweerster hiertoe wel gehouden omdat de kosten van de implantologische behandeling hoger zouden zijn dan € 250,00 (in totaal ongeveer € 2.800,00).

Dat zij de kosten wel met klaagster heeft besproken doet daaraan niet af.

De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts/implantoloog in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster, met uitzondering van de klacht betreffende het niet overhandigen van een begroting voorafgaande aan de behandeling, dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Nu het klachtonderdeel aangaande het niet overhandigen van een begroting wordt toegewezen zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,00 aan haar dient te worden gerestitueerd.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster gegrond voor zover haar geen begroting voorafgaande aan de implantologische behandeling is overhandigd;
- bepaalt dat aan klaagster een bedrag van € 75,00 ter zake van het griffiegeld dient te worden gerestitueerd. Verweerder dient dit bedrag binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak aan klager te betalen;
- verklaart de klacht voor het overige in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 17 december 2021

Met verzenddatum, 11 februari 2022