

## UITSPRAAK

SGIM 2021-28

### 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 te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen mevrouw C, tandarts 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 4 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 4 augustus 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 4 augustus 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 29 augustus 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 november 2021.
5. Beide partijen zijn verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd ter zitting vergezeld door haar vader, de heer E.

### De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door het verkeerd plaatsen van een vulling en klaagster, na klachten, meteen een afspraak te laten maken voor een onnodige wortelkanaalbehandeling.

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

Klaagster heeft zich in augustus 2019 ingeschreven in de praktijk van verweerster. Op 1 december 2020 bezocht zij verweerster voor een periodieke controle. Verweerster constateerde een gaatje in element 17 dat verweerster op 10 december 2020 heeft gevuld. Na deze behandeling kreeg klaagster klachten aan dat element en het gebied eromheen. Vanwege deze klachten is klaagster op 7 januari 2021 voor controle bij verweerster geweest.

Verweerster constateerde dat het gebied rond het element ontstoken was en adviseerde het gebruik van Corsodyl gel voor een week. Verweerster heeft toen geen bijzonderheden aan de vulling zelf geconstateerd.

De gel gaf geen verlichting en de pijn nam toe om welke reden klaagster op 12 januari 2021 met de praktijk heeft gebeld. Haar werd door de assistente telefonisch het advies gegeven een wortelkanaalbehandeling te ondergaan waar meteen een afspraak voor werd gemaakt voor de volgende dag, 13 januari 2021. Klaagster schrok van de aangekondigde vergaande ingreep en heeft teruggebeld om de afspraak te annuleren. Klaagster heeft een bezoek gebracht aan haar voormalig tandarts die constateerde dat de vulling niet goed was geplaatst; er zat ruimte tussen de vulling en de wortel, waardoor er bacteriën onder de vulling konden komen. Deze tandarts heeft de vulling opnieuw geplaatst waarmee de pijnklacht verholpen was. Klaagster heeft dit op 13 januari 2021 per email aan verweerster laten weten en haar verzocht om het bedrag van de onjuist aangebrachte vulling van € 87,46 te vergoeden.

Verweerster heeft klaagster uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek dat op 12 februari 2021 heeft plaatsgevonden. Verweerster stelde goede zorg te hebben geboden en geen fout te hebben gemaakt bij het plaatsen van de vulling.

Klaagster neemt het verweerster kwalijk dat zij niet heeft geconstateerd dat de vulling verkeerd geplaatst was en dit ook niet heeft willen erkennen en klaagster vervolgens, onnodig, een wortelkanaalbehandeling heeft willen laten ondergaan. Klaagster begrijpt goed dat iedereen een fout kan maken, ook een tandarts, maar de hardnekkige weigering van verweerster om haar fout te erkennen zit klaagster dwars. De communicatie met verweerster is ontspoord en klaagster voelt zich niet gehoord.

Klaagster vordert een teruggave van de kosten van de verkeerd geplaatste vulling van € 87,46.

### **Het verweer**

Verweerster stelt alle zorg die in haar vermogen lag aan klaagster te hebben geboden.

Na de melding van de pijnklacht van klaagster op 12 januari 2021 heeft verweerster meteen tijd vrijgemaakt in haar agenda voor de daarop volgende dag, 13 januari 2021. Verweerster had tijdens die afspraak een parodontale oorzaak van de klacht willen uitsluiten en vervolgens verder willen zoeken naar de oorzaak van de hevige pijnklacht. De diagnose “endodontische behandeling 17” was nog niet definitief. Verweerster had wel tijd vrijgemaakt om die behandeling zo nodig te kunnen uitvoeren om klaagster van haar ernstige pijnklacht af te helpen.

Klaagster heeft de gemaakte afspraak voor 13 januari 2021 op eigen initiatief afgezegd waardoor verweerster niet in de gelegenheid is gesteld om het diagnostisch traject en eventuele verdere behandeling aan element 17 af te maken. Het is een eigen keuze van klaagster geweest om zich tot haar voormalig tandarts te wenden. Verweerster kan daar niet voor verantwoordelijk worden gehouden.

### **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*

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 heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Tijdens een periodieke controle heeft verweerster op 1 december 2020 cariës in element 17 geconstateerd. Op 10 december 2020 heeft zij op dat element een drievlaksvulling gelegd.

Op 7 januari 2021 heeft klaagster zich bij verweerster gemeld vanwege een pijnklacht aan element 17. Verweerster heeft toen een solo gemaakt en klaagster weer naar huis laten gaan met een gel ter mogelijke verlichting van de klachten en een vervolgafspraak gemaakt voor 15 januari 2021.

Op 12 januari 2021 heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met de praktijk van verweerster vanwege ondragelijke pijn. Klaagster heeft gesteld dat haar tijdens dat telefoongesprek met de assistente te kennen werd gegeven dat zij werd ingepland om de volgende dag, 13 januari 2021, een wortelkanaalbehandeling te ondergaan.

Verweerster heeft gesteld dat van een endodontische behandeling nog geen sprake was maar dat de afspraak op 13 januari 2021 was bedoeld om nader onderzoek te verrichten en zo nodig een aanvang te maken met de endodontische behandeling.

De door verweerster overgelegde stukken houden niets in omtrent de inhoud van het tussen klaagster en de assistente gevoerde gesprek. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het op de weg van verweerster had gelegen om hierover duidelijkheid te verschaffen. Nu klaagster heeft gesteld dat zij meteen werd ingepland voor een endodontische behandeling neemt de Geschilleninstantie die lezing voor waar aan.

Klaagster heeft nog op 12 januari 2021 de afspraak voor 13 januari 2021 afgezegd en zich gewend tot haar voormalig tandarts.

Uit de door die tandarts op 13 januari 2021 gemaakte röntgenfoto blijkt onmiskenbaar dat de door verweerster op 10 december 2020 geplaatste vulling in element 17 niet voldeed aan de daarvoor geldende normen; er was sprake van een slechte randafsluiting. Met een hernieuwde plaatsing van de vulling heeft de voormalig tandarts de pijnklachten van klaagster verholpen; een endodontische behandeling was niet nodig.

Op 7 januari 2021 heeft verweerster uitsluitend een solo gemaakt van element 17 waar zij had moeten kiezen voor een aanvullende bitewing-röntgenfoto. Op grond van de solo had zij al een suboptimale randafsluiting van de vulling in de 17 moeten vermoeden; een bitewing-röntgenfoto had dat vermoeden bevestigd. De Geschilleninstantie verwerpt het ter zitting gevoerde verweer van verweerster dat zij hiertoe niet is overgegaan vanwege het Alara principe (As Low As Reasonably

Achievable; het bereiken van een zo laag als redelijkerwijs mogelijk stralingsdosisniveau voor patiënt en omgeving). De ernstige (pijn)klachten van klaagster maakten een bitewing foto noodzakelijk.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster nalatig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster door het onjuist plaatsen van een vulling in element 17, het onvoldoende optreden bij de door klaagster ervaren ernstige pijnklachten door het voeren van onvoldoende diagnostiek en vervolgens door het onnodig maken van een afspraak voor een endodontische behandeling.

De klacht is gegrond.

De door klaagster gevorderde vergoeding van de door verweerster onjuist geplaatste vulling in element 17 ten bedrage van € 87,46 zal de Geschilleninstantie dan ook 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 € 87,46 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, 12 november 2021

Met verzenddatum, 10 december 2021