

UITSpraak

SGIM 2021-34

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' (gemachtigde: mevrouw mr. E, VvAA). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 19 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 19 augustus 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 augustus 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 14 oktober 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. Verweerster is ter zitting verschenen bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw E. Voorts was aanwezig een stagiaire van mevrouw Beij. Klaagster is met opgaaf van redenen niet verschenen.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster ondeugdelijke behandelingen heeft uitgevoerd aan haar gebit waardoor zij schade heeft opgelopen aan haar tanden en tandvlees.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster was van 2016 tot begin 2021 patiënt bij verweerster. In die periode heeft verweerster meerdere tandheelkundige behandelingen uitgevoerd aan het gebit van klaagster. Die behandelingen zijn zo grof en onverantwoord verricht dat klaagster ernstige schade heeft opgelopen aan haar gebit en tandvlees. Ook heeft verweerster nalatig gehandeld door bepaalde gebreken niet op te merken en de nodige behandelingen niet of niet tijdig uit te voeren. Klaagster heeft verweerster voor de door haar geleden schade aansprakelijk gesteld.

De aansprakelijkheidsverzekering van verweerster heeft de door verweerster gemaakte fouten echter niet erkend en zelfs ontkend. Slechts voor één geplaatste vulling is de aansprakelijkheid erkend.

Klaagster is het niet eens met het standpunt van de verzekeraar van verweerster en wenst haar klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie.

Klaagster verlangt een bedrag van € 1.176,92 aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag ziet op de behandelingen die zij, volgens begroting, bij haar opvolgend tandarts zal moeten ondergaan.

Het verweer

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster en haar collega's hebben zich naar beste kunnen ingespannen voor klaagster en in de vijf jaar dat klaagster patiënt was in de praktijk van verweerster alle noodzakelijke onderzoeken en behandelingen zorgvuldig verricht.

De rode draad tijdens de behandelingen van klaagster was (het bespreken van) de mondhygiëne en in het bijzonder (de conditie van) het tandvlees. Op 25 oktober 2016 zag verweerster klaagster voor het eerst waarbij klaagster aangaf niet meer precies te weten wanneer zij voor het laatst een tandarts had bezocht. Bij mondonderzoek bleek sprake van een zeer matige mondhygiëne, veel plaque en bloedend tandvlees. Klaagster had een plaatje in het bovengebitt. Verweerster heeft bitewings vervaardigd en in een vervolgspraak de geconstateerde secundaire cariës in element 36 behandeld. Voorts heeft zij na een consult bij de tandtechniker het plaatje in het bovengebitt gerepareerd. Verweerster heeft klaagster nadrukkelijk geadviseerd een afspraak met de mondhygiënist te maken maar klaagster wenste daar om financiële redenen vooralsnog vanaf te zien.

In de daarop volgende jaren heeft verweerster behandelingen uitgevoerd aan de elementen 21, 11 en 34 en 36. De mondhygiëne van klaagster liet telkens te wensen over en verweerster heeft haar dringende advies aan klaagster om een mondhygiënist te bezoeken regelmatig herhaald. Klaagster heeft meerdere malen (controle)afspraken afgezegd.

Op 8 maart 2021 heeft verweerster bitewing-foto's vervaardigd waaruit bleek dat de elementen 14 en 35 moesten worden gevuld. Daarvoor zou een nieuwe afspraak worden gemaakt maar verweerster heeft klaagster niet meer gezien en begrepen dat klaagster een tandarts 120 kilometer verderop heeft bezocht. Die tandarts heeft zich nooit voor overleg bij verweerster gemeld.

Bij brief van 23 maart 2021 heeft klaagster verweerster aansprakelijk gesteld. Verweerster heeft die brief doorgeleid naar haar aansprakelijkheidsverzekeraar die het medisch dossier van klaagster heeft beoordeeld. De verzekeraar heeft de aansprakelijkheid afgewezen maar heeft wel aangeboden de kosten gepaard van de gemaakte vulling in element 36 ten bedrage van € 110,00 aan klaagster te vergoeden. Hoewel verweerster van mening is dat de vulling voldoet aan de daarvoor geldende normen was zij bereid akkoord te gaan met het aanbod van de verzekeraar. Klaagster heeft echter geen gebruik gemaakt van het aanbod en haar klacht voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

Verweerster vraagt de Geschilleninstantie de klachten van klaagster ongegrond te verklaren en het verzoek tot 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 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 aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. 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.

Klaagster is gedurende vijf jaar, van 2016 tot 2021, patiënt geweest bij verweerster. Naast periodieke consulten heeft verweerster in die vijf jaar meerdere behandelingen uitgevoerd aan het gebit van klaagster en waar nodig foto's (bitewings) gemaakt. De behandelingen zijn telkens zorgvuldig en uitvoerig gedocumenteerd. Pijnklachten en onderzoeken naar de oorzaak zijn eveneens beschreven in het patiëntendossier. Zelfs in haar vakantie heeft verweerster klaagster te woord gestaan. Mondhygiëne en tandvleesproblemen waren een terugkerend thema bij de mondzorg voor klaagster. Onweersproken is dat klaagster, ondanks herhaald advies van verweerster, geen mondhygiëniste heeft bezocht. Voort is onweersproken dat klaagster meerdere keren (controle)afspraken heeft afgezegd. De klachten van klaagster zijn niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerster.

Klaagster heeft haar stellingen dat verweerster fouten zou hebben gemaakt in de uitvoering van de behandelingen of daarbij nalatig zou zijn geweest niet onderbouwd of aangetoond. Voor de verwijten van klaagster aan verweerster heeft de Geschilleninstantie geen grond gevonden. Uit de overgelegde stukken, waaronder het patiëntendossier, kan de Geschilleninstantie niet anders concluderen dan dat verweerster zich telkens bovengemiddeld voor klaagster heeft ingespannen, zowel wat betreft de uitvoering van de behandelingen als de reactie op de pijnklachten van klaagster.

Ten aanzien van de door verweerster geplaatste vulling in element 36 is de Geschilleninstantie van oordeel dat die voldoet aan de daarvoor geldende maatstaven en normen.

De Geschilleninstantie heeft geen aanwijzingen in de overgelegde foto's of het dossier gevonden die een andere conclusie rechtvaardigen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zorgvuldig heeft gehandeld jegens klaagster en zich heeft ingespannen om de tandheelkundige problemen van klaagster te verhelpen en op te lossen. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster 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, 17 december 2021

Met verzenddatum, 26 januari 2022