

UITSPRAAK SGIM 2022-01

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 hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 16-12-2021 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 op 06-01-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30-12-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 01-03-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 01-04-2022.
5. De hoorzitting heeft op 01-04-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht van klaagster bestaat uit verschillende onderdelen. Zij verwijt verweerder dat hij nooit behandelplannen heeft opgesteld voor de bij haar uit te voeren verrichtingen. Daarnaast is de dossiervoering van verweerder onvolledig, omdat onder meer mondelinge afspraken hier niet in staan weergegeven. Voorts lijkt het dossier van verweerder achteraf aangepast en staan hier zaken in waar zij zich niet in herkent, hetgeen valsheid in geschrifte oplevert.

Daarnaast verwijt klaagster verweerder dat hij zonder behandelplan en voorafgaande toestemming is overgegaan tot het bijlijpen en bewerken van de voortanden van klaagster.

Verweerder heeft al sinds 2016 geprobeerd facings aan klaagster te slijten, waarbij klaagster herhaaldelijk aangaf dit niet te willen. Verweerder heeft desondanks steeds zijn portfolio laten zien, waarbij zijn advies telkens dringender werd. Daarnaast heeft verweerder tegen klaagster gezegd dat als zij geen beetverhoging zou maken, zij haar gebit zou verliezen. Door het aandringen van verweerder besloot klaagster akkoord te gaan met de beetverhoging, maar zij vroeg wel om een behandelplan. Dit heeft zij niet gekregen. Toen zij in de behandelstoel lag begon verweerder - in weerwil van de afspraken - toch met het slijpen van de voortanden, terwijl klaagster meermaals had aangegeven geen facings of aanpassingen aan haar voortanden te willen. Klaagster gaf aan dat verweerder moest stoppen, waarna verweerder boos werd.

De behandeling voelde voor klaagster als een aanranding, omdat haar toestemming hiervoor ontbrak. Toen zij een spiegel kreeg aangereikt was zij voorts zeer ontevreden over het resultaat. Vervolgens braken er ook stukjes composiet af, hetgeen niet op de juiste wijze door verweerder kon worden verholpen. Volgens klaagster hebben andere tandartsen gesteld dat de werkzaamheden aan haar voortanden niets met een beetverhoging te maken hebben.

Klaagster voelt zich hierdoor geschaad in haar lichamelijke integriteit en voelt zich geïntimideerd door de handelswijze van verweerder. Zij vordert € 10.000,-- immateriële schadevergoeding voor het weigeren van het opstellen van een behandelplan alsmede het schenden van de lichamelijke integriteit. Tevens vordert zij een vergoeding van materiële kosten, waaronder de kosten die in de komende 25-30 jaar nog gemaakt moeten worden in verband met de beschadigingen in haar mond, zoals reparaties van composiet op de tanden. Daarnaast vordert klaagster alle kosten die tot nu toe zijn gemaakt voor een behandeling of reparatie van de facings c.q. het geplaatste composiet, de kosten van het geschiltraject, de kosten van een second opinion, evenals de kosten van andere (toekomstige) tandartsen. Deze materiële kosten komen volgens klaagster neer op € 8.319,-- . De totale vordering komt derhalve neer op € 18.319,--.

Het verweer

Sinds 2011 is klaagster bij verweerder patiënt. Bij aanvang was al duidelijk dat klaagster een knarser was. In de loop van de tijd zijn haar elementen versleten. Tot het moment van de beetverhoging zijn de kiezen binnen vijf jaar zeven keer gevuld. Om element 37 te sparen en de resterende tanden te beschermen, heeft verweerder een beetverhoging voorgesteld, waarbij hij in juli en december 2016 de behandeling en consequenties uitvoerig mondeling heeft besproken. Naar aanleiding van de gesprekken heeft klaagster haar verzekering verhoogd. Op 13 januari 2017 vond de betreffende behandeling plaats. Verweerder stelt een beetverhoging te hebben uitgevoerd waarbij hij het composiet op de voortanden heeft verfraaid omdat er oudere verkleurde vullingen bij de tandhalzen aanwezig waren. Verweerder stelt daarna een opbeetplaat te hebben voorgesteld, hetgeen klaagster niet wilde omdat dit niet geheel werd gedekt door de verzekering. Na de beetverhoging zijn de voortanden meermaals afgebroken, volgens verweerder omdat klaagster het advies ten aanzien van de opbeetplaat heeft genegeerd.

Verweerder stelt meerdere behandelingen niet in rekening te hebben gebracht, omdat klaagster aangaf ontevreden te zijn. Verweerder geeft aan heel open te zijn geweest over de behandelingen en altijd de nodige informatie en het dossier te hebben verstrekt. Klaagster vroeg meermaals het dossier op, en dat heeft hij telkens verstrekt. Verweerder herkent zich niet in de beschuldigingen van intimidatie en stelt dat het juist klaagster was die hem op een zeer onprettige manier heeft bejegend. Verweerder staat achter de uitgevoerde behandelingen en benadrukt dat klaagster inmiddels al enkele jaren geen patiënt meer is, waardoor hij niet in kan staan voor haar huidige gebitssituatie.

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 verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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 verweerder 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 het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Voorop staat dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft, maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een verwijtbare fout heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie heeft de door klaagster en verweerder aangeleverde documentatie bekeken. Daarbij komt de Geschilleninstantie tot het oordeel dat het medisch dossier van verweerder zeer summier en op bepaalde punten onvolledig is. Er is geen zorgplan, geen behandelplan en ook geen kostenbegroting in het dossier te vinden. Voorgaande is op grond van de richtlijnen voor de uitgevoerde behandelingen wel verplicht. Verweerder heeft in zijn schriftelijke verweer niet duidelijk aangegeven waarom dergelijke documenten in het medisch dossier ontbreken. De omstandigheid dat het dossier steeds is verstrekt en dat uit het dossier af te leiden zou zijn welke verrichtingen er zijn gedaan doet niet af aan de verantwoordelijkheid van de tandarts een behandelplan, zorgplan en kostenbegroting in het dossier op te nemen en met de patiënt te bespreken. Mondelinge informatie ten aanzien van de behandeling kan ook niet zonder meer de vereisten ten aanzien van de dossiervoering vervangen. Het klachtenonderdeel dat ziet op de onvolledige dossiervorming is daarmee gegrond.

Klaagster heeft ter zitting gesteld dat er voor het aanbrengen van het composiet op de voortanden geen behandelplan noch voorafgaande toestemming was. Door het summiere dossier acht de Geschilleninstantie aannemelijk dat de informatievoorziening hierover ontoereikend was. Verweerder heeft in zijn schriftelijke verweer onvoldoende gemotiveerd dat er toestemming was voor de behandeling aan de voortanden, en slechts gesteld dat hij de behandeling heeft uitgevoerd in verband met verkleurd composiet. De klacht ten aanzien van het ontbreken van geïnformeerde toestemming voor de behandeling aan de voortanden is daarmee gegrond. De Geschilleninstantie acht deze tekortkoming niet van dien aard dat deze gekwalificeerd kan worden als een aanranding of schending van de lichamelijke integriteit.

De Geschilleninstantie heeft ondanks de daartoe verstrekte stukken van klaagster niet vast kunnen stellen dat er sprake is van het opzettelijk vervalsen van het patiëntendossier. Niet gemotiveerd is tevens welke invloed dit heeft gehad op de behandeling van klaagster. Dit klachtonderdeel is dan ook niet gegrond.

Voor wat betreft het afbreken van het composiet heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen dat dit te wijten was aan verkeerd handelen van verweerder. Composiet kan om meerdere redenen afbreken, met name indien er sprake is van klemmen en knarsen. Onvoldoende gesteld en gemotiveerd is dat een tekortkoming van verweerder hier aan ten grondslag heeft gelegen. Voor zover de klacht zich richt op het afbreken van composiet acht de Geschilleninstantie deze dan ook niet gegrond.

Schadevergoeding

Nu de Geschilleninstantie de klacht deels gegrond acht, dient te worden beoordeeld welke schadevergoeding in verhouding staat tot de tekortkoming. Klaagster vordert totaal een bedrag van € 18.319,--, waarvan € 10.000,-- immateriële schade en € 8.319,-- immateriële schade.

De Geschilleninstantie zal ondanks de gegrondheid van de klacht ten aanzien van de ontbrekende geïnformeerde toestemming van de behandeling van de voortanden, niet overgaan tot het toewijzen van € 10.000,-- aan immateriële schadevergoeding omdat deze schadevergoeding niet in verhouding staat tot de tekortkomingen en voorts dat er niet aannemelijk is gemaakt dat er daadwerkelijk sprake is van omvangrijke immateriële schade. Daarbij neemt de Geschilleninstantie in overweging dat klaagster ook in de jaren na deze behandeling bij verweerder patiënt is gebleven en meerdere behandelingen heeft ondergaan en pas circa vier jaar na de behandeling waarop de klacht betrekking heeft deze schade claimt. Klaagster heeft ook niet kunnen motiveren waarom een dergelijk bedrag aan immateriële schadevergoeding redelijk is. Een enkele verwijzing naar het Burgerlijk Wetboek of de NZa-regeling vormt daarvoor geen grondslag.

De Geschilleninstantie zal eveneens niet overgaan tot het vergoeden van de gevorderde € 8.139,-- aan materiële schade, omdat niet voldoende is gesteld en gemotiveerd dat al deze kosten een causaal verband hebben met het handelen van verweerder. Daarbij komt dat een groot deel van de door klaagster aangevoerde kosten schattingen nog niet geplande toekomstige behandelkosten betreffen en niet wordt gemotiveerd op grond waarvan geoordeeld kan worden dat deze kosten veroorzaakt zijn door een tekortkoming van verweerder. Eveneens is niet gemotiveerd dat alle tot nu toe gemaakte kosten bij verweerder voor restitutie vatbaar zijn door de geconstateerde tekortkoming. De Geschilleninstantie zal de gevorderde materiële schadevergoeding derhalve eveneens afwijzen.

De Geschilleninstantie is wel van oordeel dat verweerder klaagster schadevergoeding verschuldigd is voor de kosten van de betreffende behandeling aan de voortanden waarvoor geen geïnformeerde toestemming c.q. behandelplan aanwezig was. De Geschilleninstantie stelt vast dat deze kosten neerkomen op circa € 600,--. De Geschilleninstantie oordeelt eveneens dat klaagster door verweerder moet worden gecompenseerd voor het betaalde griffiegeld van € 75,--. Daarmee komt de totale schadevergoeding op € 675,--.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht deels gegrond is;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klagster van een schadevergoeding van in totaal
- € 675,--;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 1 april 2022

Met verzenddatum, 10 mei 2022