

UITSPRAAK

SGIM 2017-035

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 'klager', tegen

zorgaanbieder de heer C, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft op 26 oktober 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels het geschilformulier.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 oktober 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 27 december 2017 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 februari 2018.
5. De hoorzitting heeft op 23 februari 2018 plaatsgevonden te Naarden. Klager en verweerder zijn ter zitting verschenen.

Het geschil

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tekort is geschoten in de tandheelkundige behandelingen van klager in de afgelopen paar jaar. Klager meent dat verweerder lichtvaardig en onkundig gehandeld heeft, onder andere door het niet constateren en behandelen van ontstekingen en het niet (correct) handelen naar aanleiding van klachten van klager over blaasjes in de mond. Ook had klager veel last van loslatende kronen.

Klager voert hiertoe aan dat hij, na aanhoudende irritaties en klachten en een "niet-pluis-gevoel", een second opinion heeft laten uitvoeren door een andere tandarts, de heer D. Die constateerde verschillende ontstekingen bij klager, te weten een geperforeerde wortelstift van element 26 met daarbij een wortelpuntontsteking, en een wortelpuntontsteking bij element 36 en element 46. Klager is vervolgens overgestapt naar tandarts D. Die nieuwe tandarts heeft een behandelplan gemaakt voor de elementen 36 en 46 en klager voor behandeling aan element 26 doorverwezen naar een implantoloog, omdat element 26 niet behouden kan blijven.

Zowel een begroting van de nieuwe tandarts D als van de implantoloog voor de nodige behandelingen zijn door klager overgelegd. De begrotingen tezamen betreffen een bedrag van € 4.983,49.

Na ontvangst van het behandelplan heeft klager aan verweerder een brief gestuurd met de vraag hoe het kan dat verweerder de ontstekingen niet heeft geconstateerd. Op deze brief heeft verweerder niet gereageerd, waarop klager zich, op aanwijzing van zijn rechtsbijstandsverzekeraar, tot de [beroepsorganisatie] heeft gewend.

De klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] heeft bemiddeld, met als resultaat dat verweerder heeft voorgesteld een bedrag van € 2.017,- te vergoeden aan klager. Klager is niet akkoord gegaan met dit voorstel omdat de vervolgschade aanzienlijk hoger is dan het bedrag dat door verweerder is voorgesteld. Ook betreurt klager het dat hij geen antwoord heeft gekregen op de vraag hoe het kan dat de ontstekingen door verweerder niet zijn geconstateerd. Klager heeft zijn klacht vervolgens voorgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg.

Ter zitting heeft klager verklaard dat hij in de afgelopen jaren, in ieder geval de laatste twee jaar voordat hij overstapte naar de nieuwe tandarts, op verschillende plekken en meerdere malen blaasjes in zijn mond had en dat ook aan verweerder heeft aangegeven. Klager is nu een half jaar ontstekingsvrij en geeft aan zich een stuk beter te voelen.

Ten aanzien van de opmerkingen die verweerder maakt aan het adres van de nieuwe tandarts van klager geeft klager aan deze ongepast te vinden en daar niet op in te willen gaan. Klager heeft zich gewend tot een tandarts die hij vertrouwt.

Klager meent dat verweerder tekort is geschoten in de behandeling van klager, waardoor klager schade heeft geleden. Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van zijn klacht. Klager vordert voorts vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden. Klager vordert een bedrag van € 4.983,49 zijnde de kosten voor reparatie van zijn gebit.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder voert aan dat de Geschilleninstantie Mondzorg niet bevoegd is om de klacht met betrekking tot element 26 te behandelen, omdat dit gaat over handelingen die voor 1 januari 2012 hebben plaatsgevonden. De hemisectie en de endodontische behandeling van element 26 dateren van augustus/september 2011. Verweerder stelt dat de prognose ook toen al dubieus was, zoals altijd bij een hemisectie, en dat hij het element ook toen al had kunnen extraheren. De kosten voor een eventueel implantaat zouden ook dan voor klager zijn geweest.

Verweerder voert met betrekking tot element 36 aan dat het om een nieuwe situatie gaat. Verweerder heeft enkel een nieuwe restauratie gemaakt in 2014 en 2015. Dat er later ontstekingen ontstaan is mogelijk, maar kan niet worden verweten aan verweerder. Ontstekingen kunnen altijd ontstaan. Voor toekomstige klachten kan verweerder niet aangesproken worden en verweerder meent dat de kosten betreffende element 36 voor rekening van klager zijn. Verweerder verwijst ter onderbouwing van zijn standpunt naar niet nader aangeduide publicaties van consumentenorganisaties waaruit volgt dat garanties in de gezondheidszorg moeilijk zijn in te schatten en te geven.

Ten aanzien van element 46 voert verweerder aan dat hij de endodontische behandeling in december 2013 heeft uitgevoerd, zo'n vier jaar geleden. Een recidive kan altijd optreden en is niet te wijten aan het handelen van verweerder.

Ter zitting heeft verweerder verklaard dat hij de afgelopen twee jaar enkel klachten van klager heeft gehoord over element 46. Naar aanleiding van die klachten is element 47 verwijderd, omdat er bij element 47 een endo zat met problemen. Verweerder heeft dit element, waar naar zijn mening de grootste problemen zaten, verwijderd in de hoop dat ook de problemen aan element 46, te weten recidiverende fistels, verholpen zou zijn. Voordat verweerder element 46 eventueel nog verder kon behandelen is klager naar een andere tandarts overgegaan.

Op vragen van de commissie heeft verweerder voorts verklaard dat de kroon van element 46 en 47 een dubbele kroon betrof. Klager heeft ter zitting aanvullende foto's getoond aan de commissie, die door de commissie zijn gevoegd aan het dossier. Op deze foto's is de dubbele kroon zichtbaar. De kroon bij element 47 is aldus verweerder, twee jaar na plaatsing, getrokken, althans een deel van de dubbele kroon is afgezaagd, dit in overleg met klager.

Op de vraag of verweerder heeft gezien dat er ten aanzien van element 46/47 problemen waren bij de furcatie heeft verweerder verteld dat hij dat zelf heeft waargenomen. Op de vraag of furcatieproblemen geen contra-indicatie zijn voor het plaatsen van een kroon geeft verweerder aan dat dat niet altijd het geval is en hij de elementen van voldoende kwaliteit vond voor het plaatsen van een dubbele kroon. Verweerder kan zich niet herinneren of hij een en ander met klager gecommuniceerd heeft.

Ten aanzien van de gemaakte foto's (zogenaamde bitewings) geldt dat de laatste foto's in 2009 gemaakt zijn. Verweerder verklaart dat hij van element 46, ten tijde van de klachten, ook foto's heeft gemaakt. Het gaat dan om foto's van het vierde kwadrant en niet van de overige kwadranten. Verweerder vertelt dat hij normaliter eens in de twee tot vier jaar bitewings maakt en dat hij in dit geval misschien wat te lang gewacht heeft met het maken van foto's. Verweerder geeft aan dat hij op de foto's de ontstekingen evenwel niet had kunnen zien.

Verweerder meent kort gezegd dat een recidive altijd kan ontstaan, net als ontstekingen. Op basis van de klachten van klager neemt verweerder het standpunt in dat hij niet anders had behoeven te handelen dan hij in dit geval heeft gedaan. Verweerder betwist dan ook te zijn tekortgeschoten in de behandeling van klager en wijst iedere aansprakelijkheid af. De klacht moet worden afgewezen, ook ten aanzien van de schadevergoeding.

De beoordeling

Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager 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.

Een deel van de klacht van klager ziet op behandelingen aan element 26 die hebben plaatsgevonden voor 1 januari 2012. Ingevolge artikel 9 sub g Reglement is de Geschilleninstantie Mondzorg niet bevoegd over die behandelingen te oordelen. Dat deel van de klacht is derhalve niet-ontvankelijk.

Er heeft evenwel ook behandeling aan element 26 plaatsgevonden na 1 januari 2012, te weten de opbouw van de kroon in 2012 alsmede de behandeling in 2016, zodat de Geschilleninstantie Mondzorg wel bevoegd is ten aanzien van die behandelingen te oordelen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil, behoudens de klacht over behandeling van element 26 van voor 1 januari 2012, ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De commissie overweegt ten aanzien van element 26 dat er in 2016 een behandeling heeft plaatsgevonden. Op de patiëntenkaart is slechts genoteerd "consult en kleine verrichting", zodat het voor de commissie onduidelijk is welke behandeling er in 2016 exact heeft plaatsgevonden. In 2012 heeft verweerder een kroonopbouw gedaan op element 26. In de periode daarna hebben zich klachten voorgedaan, die in ieder geval hebben geresulteerd in een anesthesie. Daaruit leidt de commissie af dat er problemen waren met element 26 en reeds daaruit leidt de commissie af dat verweerder eerder alert had moeten zijn op de problemen die er waren. In dat opzicht is verweerder tekortgeschoten.

De commissie constateert dat verweerder na 2009 geen bitewings heeft gemaakt. Gelet op de staat van het gebit van klager meent de commissie dat het regelmatig maken van bitewings in dit geval aangewezen was.

Indien verweerder vaker foto's had gemaakt, had hij mogelijk in de twee jaar voor de overstap van klager naar een andere tandarts ten aanzien van element 36 kunnen zien dat er sprake was van een ontsteking.

De commissie kan dit evenwel niet met zekerheid vaststellen, zodat de commissie ten aanzien van element 36 niet met zekerheid heeft kunnen vaststellen dat er sprake is van onzorgvuldig handelen van verweerder.

Ten aanzien van element 46 overweegt de commissie dat verweerder de problemen omtrent element 46 in een eerder stadium had kunnen en moeten constateren. Op de foto's die door klager ter zitting zijn overgelegd is te zien dat er sprake is van een onvolledige kanaalafsluiting. Voorts is op de foto's uit 2012 een ontsteking bij element 46 zichtbaar. Vervolgens is door verweerder in 2013 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd.

Dat heeft echter niet tot verbetering van de situatie geleid, zo blijkt uit de foto die in 2014 is genomen ten aanzien van element 46. Op die foto is namelijk eveneens een ontsteking zichtbaar.

De commissie ziet dat er in 2012 sprake is van een ontsteking bij element 46 en begrijpt uit hetgeen ter zitting is verklaard, alsmede uit de overgelegde patiëntenkaart dat in 2013 een endo is gedaan. Op de foto van 2014 ziet de commissie eveneens een ontsteking, in element 46 waarop nadien geen actie is ondernomen, terwijl dat wel aangewezen was. De commissie is van oordeel dat verweerder ten aanzien van element 46 tekort is geschoten in de behandeling van klager. De omstandigheid dat element 47 is getrokken maakt het voorgaande niet anders.

De klacht is, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, ten dele gegrond. De commissie ziet aanleiding om ook ten dele tegemoet te komen aan het verzoek om schadevergoeding van klager. Verweerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens klager, ten aanzien van de behandeling van element 26 en 46, en dit tekortschieten komt voor rekening en risico van verweerder. De commissie kan echter niet vaststellen dat alle kosten die door de nieuwe tandarts en de implantoloog zijn begroot voor de behandeling van element 26 en 46 daadwerkelijk in causaal verband staan tot het onjuist dan wel onvoldoende handelen van verweerder. Derhalve stelt de commissie in redelijkheid en billijkheid een bedrag vast als schadevergoeding, te weten € 2.500,-. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

Op grond van artikel 3, derde lid, van het Reglement restitueert de Geschilleninstantie Mondzorg het betaalde griffierecht van € 75,00.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ten dele gegrond is en oordeelt dat verweerder aan klager een schadevergoeding ter hoogte van € 2.500,- betaalt. Wijst af het overige gevorderde. Het griffierecht van € 75,- zal door de Geschilleninstantie Mondzorg aan klager worden gerestitueerd.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg
23 februari 2018