

UITSPRAAK

SGIM 2017-002B II

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', bijgestaan door echtgenoot, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder C, destijds werkzaam praktijk D, bijgestaan door haar raadsman de heer E, hierna te noemen 'verweerster'.

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

Verloop van de procedure

1. Op 19 april 2017 ontving de Geschilleninstantie Mondzorg het door klager ingevulde geschilformulier met bijlagen.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg berichtte partijen bij brief d.d. 1 mei 2017 dat de voorzitter heeft besloten om het geschil in behandeling te nemen, waarbij het geschil wordt gesplitst in drie zaken die elk afzonderlijk worden behandeld, te weten een zaak tegen verweerder, een zaak tegen F als eigenaar van zorgaanbieder D en een zaak tegen tandarts G, die ook werkzaam was in praktijk D. Tevens is besloten dat klager voor de behandeling van deze drie zaken eenmaal het griffiegeld verschuldigd is
3. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 april 2017 ontvangen.
4. Verweerster heeft op 28 juni 2017 het verweerschrift ingediend.
5. Partijen zijn bij brief d.d. 7 september 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 oktober 2017.
6. De hoorzitting heeft op 13 oktober 2017 plaatsgevonden te Naarden. Klager is ter zitting verschenen. Partijen zijn ter zitting verschenen. Verweerster werd vergezeld van haar raadsman.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder behandelingen naar aanleiding van tandklachten niet goed heeft uitgevoerd. Klager vordert de kosten van de herstelbehandelingen die reeds door de nieuwe tandarts zijn uitgevoerd.

Ter toelichting voert klager aan dat hij, zijn echtgenote en hun minderjarige dochter ontevreden waren over de steeds wisselende tandartsen die hen na het vertrek van tandarts H behandelden. Medio 2016 zijn klager en zijn gezin overgestapt van praktijk D naar een andere tandartspraktijk. Klager is niet tevreden over de behandelingen die door de tandartsen in praktijk D zijn uitgevoerd. In de nieuwe tandartspraktijk zijn röntgenfoto's genomen en is naar aanleiding daarvan een uitgebreid behandelplan opgesteld.

Uit een röntgenfoto bleek dat klaagster een ontsteking had in de boven kies, daar waar zij bij praktijk D reeds meerdere malen had aangegeven dat er klachten waren. Uit het patiëntendossier blijkt niet welke tandarts er wat aan gedaan heeft. Er zijn toen geen foto's gemaakt terwijl duidelijk is aangegeven dat er bij druk op de kies pijn ontstaat. De behandeling bleef beperkt bij het slijpen van de kies. Met een wortelkanaalbehandeling is de ontsteking verholpen. Na een rustperiode zal de inlay die door de wortelkanaalbehandeling is verwijderd, vervangen moeten worden door een kroon. De inlays in de onderkaak, die geplaatst zijn in verband met tandenknarsen, beschadigen de hoeken die zijn blijven staan, waarvan de eerste inmiddels is afgebroken. Deze zullen vervangen moeten worden door twee nieuwe kronen. Verder is geconstateerd dat twee slecht of niet functionerende kronen vervangen moesten worden en inmiddels zijn vervangen. Tenslotte werden enkele (kleine) gaatjes geconstateerd.

Klager vordert de kosten van de herstelbehandelingen.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft klaagster drie maal gezien voor een consult. In de patiëntenkaart is dit zichtbaar aan de hand van het behandelaarsnummer, nummer 19, waaronder verweerster genoemd staat. Bij geen van deze consulten heeft klaagster kiespijn of druk bij welke kies dan ook gemeld. Als dit zo was geweest dan had verweerster zeker een kanttekening hiervan gemaakt en zo nodig een controle foto genomen. Verweerster heeft ook geen kies beslepen. Wel heeft verweerster zonder verdoving een eenvlaksvulling gemaakt in het element dat klager waarschijnlijk bedoelt, element 27. Tijdens deze behandeldeling waren er geen bijzonderheden. Indien deze er wel zouden zijn geweest dan had verweerster deze zeker in het dossier vastgelegd. De door klaagster bedoeld inlays zijn niet door verweerster geplaatst. Verweerster heeft geen beschadiging aan de hoeken opgemerkt die zouden worden veroorzaakt door deze inlays. Voor wat betreft de stelling van klager dat twee slecht of niet functionerende kronen vervangen moesten worden, wijst verweerster erop dat de nieuwe tandarts op de elementen 16 en 17 Cerec kronen vervaardigde, doch dat de indicatiestelling voor deze restauraties ontbreekt. Verweerster heeft tijdens de drie consulten slecht geen slecht of niet functionerende kronen geconstateerd.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij aan klaagster goede zorg heeft verleend en wijst er op dat in de loop der tijd nog diverse andere tandartsen bij de tandheelkundige behandeling van de familie betrokken zijn geweest. Voor wat betreft de schadevordering stelt verweerster dat een causaal verband tussen deze vordering en haar behandeling ontbreekt. Ook is aan haar de mogelijkheid ontnomen om zelf de bedoelde defecten te zien en eventuele reparatiewerkzaamheden te verrichten, nu klager zich niet tijdig met zijn klacht tot verweerster heeft gericht.

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 [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 Geschillencommissie 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 (de praktijk van) 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 klager voldaan.

Verweerder stelt dat het opknippen van onderhavig geschil in drie zittingen de procesorde niet ten goede komt. Ook was haar, nu er slechts één geschilformulier is ingediend door klager, onvoldoende bekend wat het geschil precies behelst en wat haar wordt verweten. Zij verzoekt het geschil niet ontvankelijk te verklaren. De Geschilleninstantie Mondzorg is van mening dat, nu op het geschilformulier ook de verschillende behandelaren waaronder verweester zijn genoemd, voldoende is aangetoond dat behalve de praktijk het beschreven geschil ook deze behandelaren betreft. Verweerder heeft niet aangetoond dat een separate behandeling in haar nadeel is. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil derhalve ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt of verweerder bij klaagster nalatig is geweest door aan (pijn)klachten over een kies voorbij te gaan, caviteiten over het hoofd te zien en restauraties van onvoldoende kwaliteit te hebben gemaakt.

In de patiëntenkaart van klaagster staan geen notities ter zake de pijnklacht van bedoelde boven kies. Uit de patiëntenkaart van klaagster die de nieuwe tandarts opstelde, blijkt dat pas bij het derde bezoek aan deze praktijk, op 4 juli 2016, röntgenologisch onderzoek van deze kies plaatsvond. Mede nu klaagster en de nieuwe tandarts verkozen om eerst twee nieuwe kronen te maken, acht de Geschilleninstantie Mondzorg de stelling van klaagster dat verweester nalatig is geweest door aan pijnklachten voorbij te gaan onvoldoende onderbouwd. De indicatiestelling voor de twee nieuwe kronen (elementen 16 en 17) die de nieuwe tandarts maakte blijkt niet uit de patiëntenkaart. Onduidelijk is waarom vervanging van de door verweester op 3 juli 2015 gemaakte restauratie nodig werd geacht. Hetzelfde geldt voor de overige door de nieuwe tandarts gemaakte vullingen. Tenslotte merkt de Geschillencommissie Mondzorg op dat noch de oude noch de nieuwe patiëntenkaart aantekeningen bevatten ter zake de bedoelde inlays in de onderkaak. Nu aan de Geschilleninstantie Mondzorg geen behandelplan of andere documentatie werd overgelegd, waaruit de reden voor genoemde verrichtingen blijkt, kan niet worden vastgesteld dat verweester defecten over het hoofd heeft gezien en daarmee tekort is geschoten in diagnostiek en/of tandheelkundig handelen. De Geschilleninstantie Mondzorg concludeert dat er geen causaal verband is aangetoond tussen het optreden van de nieuwe tandarts en hetgeen klager stelt. Aan de Geschilleninstantie Mondzorg zijn ook anderszins geen feiten en/of omstandigheden gebleken waaruit kan worden opgemaakt dat sprake is geweest van verwijtbaar handelen of nalaten. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook geen ruimte voor het toekennen van een schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil ongegrond is;
- het verzoek tot het toekennen van een schadevergoeding wordt afgewezen.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg
13 oktober 2017