

UITSPRAAK

SGIM 2017-002C 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', vertegenwoordigd door haar echtgenoot, hierna te noemen 'klager', tegen

Zorgaanbieder **C**, ten tijde van de gewraakte handeling werkzaam bij zorgaanbieder praktijk **D**, 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 de klager ingevulde geschilformulier met bijlagen.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg berichtte de klager en verweerster 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 de zorgaanbieder, een zaak tegen tandarts **E** en een zaak tegen verweerster, die beiden werkzaam waren in de praktijk van de zorgaanbieder. Tevens is besloten dat de klaagster voor de behandeling van deze drie zaken eenmaal het griffiegeld verschuldigd is.
3. Het door de klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 april 2017 ontvangen.
4. Verweerster heeft bij brief d.d. 30 mei 2017 het verweerschrift ingediend.
5. Klaagster en verweerster zijn bij brief d.d. 30 juni 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 september 2017.
6. De voorzitter van de Geschilleninstantie Mondzorg besloot op 30 augustus 2017 dat voor zover het geschil van klager tegen verweerster betrekking heeft op klaagster dit als een afzonderlijke zaak in behandeling wordt genomen indien de klager een machtiging zou overleggen waaruit blijkt dat hij bevoegd is klaagster te vertegenwoordigen.
7. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft de klager op 31 augustus 2017 verzocht om een machtiging van klaagster. De machtiging is op 1 september 2017 ontvangen.
8. De hoorzitting heeft op 1 september 2017 plaatsgevonden in Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is met bericht niet verschenen.

Het geschil

Klager verwijt namens klaagster zorgaanbieder F dat hij als eigenaar van praktijk D heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor behandelingen die zijn uitgevoerd door tandartsen E en verweerster. Hij stelt de zorgaanbieder tevens aansprakelijk voor de geleden financiële schade.

Ter toelichting voert de klager aan dat hij, klaagster en hun minderjarige dochter na het vertrek van tandarts G geconfronteerd werden met verschillende tandartsen binnen de praktijk. Hij is niet tevreden over de behandelingen die zijn uitgevoerd naar aanleiding van tandklachten. Verschillende tandartsen hebben behandelingen uitgevoerd waar klager en zijn gezin geen goed gevoel bij hadden. Uit onvrede is de klager met zijn gezin naar een andere praktijk overgestapt. Daar bleek dat er veel mis was met de gebitssituatie van de leden van het gezin. Er zijn uitgebreide foto's genomen en naar aanleiding daarvan is een uitgebreid behandelplan opgesteld.

Uit een röntgenfoto bleek dat klaagster een ontsteking had in de boven kies, daar waar zij in de praktijk van de zorgaanbieder reeds meerdere malen had aangegeven dat er klachten waren. Uit het patiëntendossier blijkt niet welke tandarts er iets aan heeft gedaan. Er zijn toen geen foto's gemaakt, terwijl duidelijk is aangegeven dat 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 deze inlay, die door de wortelkanaalbehandeling verwijderd is, 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. Er is geconstateerd dat er twee slecht of niet functionerende kronen vervangen moeten worden en inmiddels zijn vervangen. Ten slotte werden enkele (kleine) gaatjes geconstateerd.

Terzake het verwijt van klager dat de zorgaanbieder als eigenaar van praktijk D heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor behandelingen die zijn uitgevoerd door tandartsen E en C voert de klager aan dat hij uit de opgevraagde patiëntenkaart niet kon opmaken wie de behandelend tandarts is geweest. Volgens klager wist de zorgaanbieder dit kennelijk wel, want de F heeft naar aanleiding van de ingediende klacht gereageerd. In zijn e-mail d.d. 29 september 2016 schrijft F dat *"de tandartsen E en C in dienst zijn geweest op zelfstandige basis. Dit houdt in dat zij verantwoordelijk zijn voor alle uitvoerende verrichtingen. Ik als eigenaar praktijk D ben niet verantwoordelijk voor hun behandelingen."* Naar aanleiding van een verzoek van klager heeft praktijk D inzichtelijk gemaakt wie wanneer behandelingen heeft uitgevoerd. Ter zitting antwoordt klager op de vraag van de voorzitter van de Geschilleninstantie Mondzorg of hetgeen hij over dit geschil tijdens de hoorzitting in de zaak tegen zorgaanbieder F naar voren heeft gebracht als hier herhaald en ingelast kan worden beschouwd, bevestigend.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft er begrip voor dat de klager de wisselingen van verschillende tandartsen bij praktijk D als onprettig heeft ervaren. Dat is echter volgens verweerster geen verwijt dat haar gemaakt kan worden. Zij heeft in december 2015 en januari 2016 in totaal twaalf dagen bij praktijk D gewerkt als waarnemer totdat de eigenaar van de praktijk een vaste tandarts had gevonden.

Op 9 december 2015 is klaagster voor de periodieke controle gezien. Verweerster heeft twee röntgenfoto's gemaakt. Klaagster had veel restauraties. Aan de hand van de foto's heeft verweerster de aansluitingen van de vullingen en de aanwezigheid van cariës beoordeeld. Bij klager waren er duidelijk twee carieuze kiezen en twee vullingen die lekkage hadden (drie in de bovenkaak en één verstandskies in de onderkaak) zichtbaar. Het behandelplan is overgelegd en besproken met klager.

Verweerster heeft de behandeling op 18 december 2015 uitgevoerd. Er was toen geen sprake van andere gevoeligheden of klachten bij andere kiezen van klaagster. Het maken van nog meer röntgenfoto's was daarom niet nodig aldus verweerster.

Verweerster stelt dat zij de behandelingen van de familie in december 2015 en januari 2016 correct en adequaat heeft uitgevoerd. Na voltooiing van de behandeling gaven zij aan geen gevoeligheden of klachten meer te hebben. Het is nu onmogelijk om verder onderzoek te verrichten naar de genoemde nieuwe tandklachten omdat de behandelingen bij de andere praktijk al zijn uitgevoerd. Sommige problemen in de tandheelkunde komen spontaan op of hebben geen symptomen en worden bij toeval gevonden.

Verweerster voert aan dat zij zich niet in de vermeende nalatigheid herkent en acht zich dan ook niet aansprakelijk voor de genoemde kosten.

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, ANT, 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 de klachtenregeling bij de [beroepsorganisatie] heeft afgenomen. Dit houdt tevens in dat verweerster via de [beroepsorganisatie] 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. Klager heeft het geschil voorgelegd aan zorgaanbieder. Ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] tussen klager en verweerster zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Met betrekking tot het griffiegeld overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat er griffiegeld verschuldigd is. Echter de klager heeft ook zelf bij de Geschilleninstantie Mondzorg een klacht ingediend en in zijn zaak heeft hij het griffiegeld voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg besluit dat daar het om een familie gaat slechts eenmaal het griffiegeld verschuldigd is.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ten aanzien van de gevorderde financiële compensatie overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat is gesteld dat de opvolgend tandarts constateerde dat diverse behandelingen nodig waren waaronder een wortelkanaalbehandeling.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat een schadevergoeding alleen kan worden toegekend als sprake is geweest van verwijtbaar onzorgvuldig handelen of nalaten. Dat het volgens de opvolgend tandarts nodig was om diverse behandelingen uit te voeren, is onvoldoende om te kunnen vaststellen dat sprake is geweest van onzorgvuldig handelen of nalaten waarvoor verweerster een verwijt te maken valt. Dit hoeft immers niet noodzakelijkerwijs een gevolg te zijn geweest van verwijtbaar onzorgvuldig handelen of nalaten.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster geen – begin van – bewijs heeft aangedragen waaruit blijkt dat sprake is geweest van onzorgvuldig handelen of nalaten waarvoor verweerster een verwijt te maken valt. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg ook anderszins niet gebleken van feiten en/of omstandigheden waaruit kan worden opgemaakt dat sprake is geweest van verwijtbaar onzorgvuldig handelen of nalaten. Bovendien heeft verweerster betwist dat hiervan sprake is geweest. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook geen ruimte voor het toekennen schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

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

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg
1 september 2017