

UITSpraak

SGIM 2017-011

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 van het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen: het "Reglement" van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van de

A, wonende te B, hierna te noemen "klaagster", tegen
zorgaanbieder de heer C, hierna te noemen "verweerder".

Verloop van de procedure

1. Op 17 mei 2017 is bij de Geschilleninstantie Mondzorg, hierna te noemen: "de Geschilleninstantie", het geschilformulier met bijlagen van klaagster binnengekomen.
2. Verweerder heeft op 8 juli 2017 een verweerschrift met bijlagen ingediend.
3. Het geschil is behandeld tijdens een hoorzitting van de geschilleninstantie op 3 november 2017 te Naarden. Klaagster en verweerder zijn in persoon ter zitting verschenen. Klaagster werd vergezeld door haar echtgenoot. Verweerder werd vergezeld door zijn praktijkmanager.

Het geschil

Verweerder heeft een onjuiste implantaat behandeling uitgevoerd omdat na het plaatsen van een implantaat ter plaatse van het element 25 een grijze verkleuring in het tandvlees en een deuk in de kaak is ontstaan.

Verweerder heeft klaagster niet gewezen op de mogelijke risico's na het plaatsen van het implantaat en geen alternatieve behandelmogelijkheden voorgesteld en legt de verantwoordelijkheid voor de keuze van de behandeling ten onrechte bij klaagster.

Klaagster wenst een vergoeding van de kosten voor een herbehandeling om de door de behandeling van verweerder ontstane complicaties op te lossen.

Klaagster heeft hiertoe samengevat het volgende aangevoerd. Nadat eind 2014 door verweerder een implantaat ter plaatse van het element 25 is geplaatst is er een grijze verkleuring bij de overgang van het tandvlees en een deuk in de kaak ter plaatse van het implantaat ontstaan. Klaagster heeft meerdere keren gevraagd naar de oorzaak hiervan en verweerder verzocht om een oplossing. Verweerder heeft eind november 2016 via zijn klachtenmanager aan klaagster laten weten dat er altijd een risico is dat een implantaat grijs doorschemert en als hij van tevoren had geweten dat klaagster problemen zou hebben met deze mogelijke complicatie hij tijdens het implanteren het bot al zou hebben verdikt. Klaagster had dan wel extra kosten voor het verdikken van het bot moeten betalen.

Klaagster is van mening dat verweerder ten onrechte de verantwoordelijkheid bij haar neerlegt omdat zij als leek van tevoren niet aan had kunnen geven dat zij een probleem zou hebben met een eventuele grijze verkleuring van het tandvlees en een indeuking van de kaak. Verweerder heeft haar ook niet gewezen op de mogelijkheid dat dit eventueel zou kunnen gebeuren. Tevens was klaagster graag geïnformeerd over andere behandelmogelijkheden zodat zij vooraf een weloverwogen keuze had kunnen maken. Het is de plicht van de professional om zijn patiënten op de risico's en mogelijke bijwerkingen te wijzen en hen alternatieven te bieden. Verweerder heeft dit niet gedaan aldus klaagster. Als klaagster had geweten dat er een kans bestond op een grijze verkleuring na het plaatsen van een grijs implantaat had zij hier niet voor gekozen. Het standpunt van verweerder dat hij geen extra bot heeft toegevoegd mede om de kosten laag te houden kan klaagster niet begrijpen omdat in de begroting was opgenomen dat de hoogte van de definitieve nota afhankelijk was van de hoeveelheid bot die tijdens de behandeling gebruikt zou worden en er in de begroting een hoger bedrag voor extra bot was begroot dan er uiteindelijk is gedeclareerd. Klaagster is met deze begroting akkoord gegaan. Verweerder heeft tijdens de behandeling niet met klaagster gesproken over het al dan niet gebruiken van extra bot. De communicatie met verweerder verliep zeer moeizaam.

Verweerder heeft tijdens de klachtenprocedure voorgesteld op zijn kosten het materiaal van het abutment te veranderen om de grijze verkleuring op te heffen. Van de tandtechniker heeft klaagster echter vernomen dat door het veranderen van het abutment niet de gewenste oplossing voor de grijze verkleuring zou worden bereikt en dat hiervoor een andere oplossing gezocht moet worden.

Dit standpunt is eveneens bevestigd tijdens de second opinion, uitgevoerd op 27 maart 2017 door dr. D, kaakchirurg te E. Tijdens de second opinion is geconstateerd dat bij de kraag van het implantaat onvoldoende botondersteuning aan de wangzijde van de kaak aanwezig is waardoor er een defect in de kaak is ontstaan en het implantaat en het abutment wat grijs door het tandvlees heen schemeren. Het tandvlees bij de kraag is eveneens erg dun. Als oplossing voor het probleem wordt voorgesteld of het tandvlees op te dikken of het implantaat te verwijderen en na genezing van het bot en het tandvlees een nieuw implantaat te plaatsen gecombineerd met een nieuwe botopbouw en daarna een nieuwe kroon te plaatsen. Deze laatste oplossing is volgens dr. D het meest voor de hand liggend.

Voor vergoeding van voormelde oplossingen staat verweerder niet open. Verweerder is van mening dat ten tijde van het plaatsen van het implantaat niet te verwachten was dat er een esthetisch gevolg zou ontstaan omdat de mondgezondheid goed was en het element niet direct zichtbaar tijdens lachen. Klaagster vindt dat verweerder de kosten voor een oplossing moet vergoeden en hoopt middels een uitspraak van de geschilleninstantie hier duidelijkheid over te krijgen.

Het verweer

Verweerder wijst de klacht af en heeft hiertoe het volgende aangevoerd. Het implantaat is goed geplaatst en tijdens het immediaat implanteren leek het niet nodig om extra bot toe te voegen om een goed esthetisch resultaat te verkrijgen. Achteraf is er toch meer bot geresorbeerd dan werd verwacht. Vooraf is dit niet goed te voorspellen.

Nadat klaagster had aangegeven ontevreden te zijn met het resultaat van de implantologische behandeling heeft verweerder in eerste instantie getracht het probleem met klaagster op te lossen. Toen klaagster heeft aangegeven dat de communicatie met verweerder moeizaam verliep is haar een consult aangeboden met de collega van verweerder, mevrouw drs. F, eveneens tandarts implantoloog. De kosten voor dit consult hoefde klaagster niet te betalen.

Zowel verweerder als zijn collega F zijn van mening dat het implantaat goed geplaatst is. De deuk in het tandvlees is volgens hen een gevolg van de slechte conditie van het element voor de ingreep. Daarnaast treedt er na een extractie altijd botverlies (resorptie) van de kaak op. F heeft dit aan klaagster medegedeeld en schriftelijk bevestigd waarna klaagster heeft aangegeven hier mee te kunnen leven.

De verkleuring aan de rand van het tandvlees kan mogelijk worden veroorzaakt door het later ontstane botverlies. Ten tijde van het plaatsen van het implantaat was niet te verwachten dat er een esthetisch gevolg zou ontstaan.

In de toenmalige begroting is derhalve geen bedrag voor een gingivacorrectie (tandvlees correctie) opgenomen. Indien dit toen al noodzakelijk was geweest had klaagster dit eveneens moeten betalen. Om klaagster toch tegemoet te komen hebben zowel verweerder als F een vervanging van de kroon ter waarde van € 250,- aangeboden op kosten van verweerder. Nadat de behandeling hiervoor was opgestart heeft klaagster deze zelf weer stopgezet omdat de tandtechniker aan klaagster heeft medegedeeld dat met deze oplossing mogelijk niet aan de verwachtingen van klaagster zou worden voldaan. Volgens verweerder is de enige andere oplossing een tandvleescorrectie. Dit is een operatieve ingreep die ook risico's met zich meebrengt en geen garantie biedt dat er helemaal geen verkleuring meer zichtbaar is. Zoals hiervoor al vermeld is verweerder van mening dat klaagster de kosten voor een dergelijke behandeling zelf zou moeten dragen.

Ter zitting heeft verweerder aangegeven te hebben gekozen voor een immmediaat plaatsing omdat een dergelijke behandeling meestal resulteert in goed botbehoud waardoor het in de regel niet noodzakelijk is om extra bot of bindweefsel toe te voegen. Daarnaast is deze wijze van implanteren sneller en minder ingrijpend voor de patiënt. Verweerder implanteert al 25 jaar en heeft hierdoor veel ervaring. Vanuit zijn ervaring vond verweerder het tijdens de behandeling niet nodig om extra bot toe te voegen. Volgens verweerder ligt de grijze verkleuring niet aan de hoeveelheid bot maar aan de resorptie die na de behandeling heeft plaatsgevonden. Iets wat zelden gebeurt. Een extra verdikking met bot tijdens de behandeling zou de kleur niet verbeterd hebben. Verweerder kan zich niet herinneren dat er geen behandelplan is besproken en dat hij geen behandelopties heeft gegeven. Verweerder doet altijd de intake en heeft volgens hem wel een behandelplan meegegeven. In elk geval is klaagster akkoord gegaan met de begroting. Verweerder heeft desgevraagd bevestigd dat hij code J19 heeft gedeclareerd bij het element 25 terwijl dit tarief volgens de van toepassing zijnde tandheelkundige codes alleen mag worden gebruikt bij implantaten ter plaatse van de elementen 14-24, of zoals de upt lijst aangeeft: het bovenfront.

De beoordeling

De Geschilleninstantie stelt vast dat de kern van het geschil zich toespitst op het feit dat verweerder klaagster niet heeft geïnformeerd over de mogelijke risico's van de behandeling en geen alternatieven heeft voorgesteld. Klaagster beschikte hierdoor over onvoldoende informatie om een weloverwogen keuze te maken. Ingevolge de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) artikel 7:448 van het Burgerlijk Wetboek, rust op een zorgaanbieder de plicht een patiënt vooraf te informeren over de behandeling, de gevolgen en de risico's en te wijzen op eventuele alternatieve behandelingen. Alvorens over te gaan tot behandeling dient de zorgaanbieder toestemming te vragen aan de patiënt. Niet gebleken is dat verweerder klaagster schriftelijk een behandelvoorstel heeft meegegeven, noch heeft verweerder hier iets over in het patiëntendossier vermeld. Verweerder heeft derhalve niet voldaan aan de op hem rustende informatieplicht en is overgegaan tot behandelen zonder dat er sprake kon zijn van informed consent.

De geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder een implantaat heeft geplaatst waarvan het esthetisch resultaat onvoldoende is. De omstandigheid of dit al dan niet is veroorzaakt door niet danwel te weinig toevoegen van bot tijdens de behandeling of is ontstaan door later opgetreden botresorptie doet hier niet aan af. Verweerder heeft nagelaten het ongewenste resultaat van de door hem uitgevoerde behandeling op een zorgvuldige wijze op te lossen en de genoemde behandel mogelijkheden van de second opinion afgewezen. De geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot behorende tot zijn beroepsgroep mag worden verwacht. De klachtonderdelen vermeld onder 2.1 en 2.2 zijn gegrond.

De geschilleninstantie ziet gelet op het vorenstaande aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding ter grootte van € 2200,- ten behoeve van een nieuwe implantaatbehandeling.

Uitspraak

De Geschilleninstantie doet de bindende uitspraak en verklaart de klachtonderdelen 2.1 en 2.2 gegrond en oordeelt dat verweerder aan klaagster een bedrag ter grootte van € 2200,- ten behoeve van een implantologische herbehandeling vergoedt vermeerderd met het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-. Verweerder dient het totaal bedrag ad € 2275,- binnen twee weken na verzending van deze uitspraak aan klaagster over te maken.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
3 november 2017