

UITSPRAAK

SGIM 2017-015

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

A, wonende te **B**, hierna te noemen “klaagster”, tegen
zorgaanbieder de heer **C**, hierna te noemen “verweerder”.

Verloop van de procedure

1. Op 11 juli 2017 is bij de Geschilleninstantie Mondzorg, hierna te noemen: “de Geschilleninstantie”, het geschilformulier met bijlagen d.d. 11 juli 2017 van klaagster binnengekomen.
2. Verweerder heeft op 18 september 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.

Het geschil

Verweerder heeft behandelingen uitgevoerd die niet waren afgesproken en tot twee keer toe getracht een kroon op het element 24 te vervaardigen en vervolgens geweigerd de laatst vervaardigde kroon in de mond te plaatsen.

Verweerder heeft ten onrechte de behandelrelatie met klaagster en haar gezin beëindigd en hen verzocht een andere tandarts te zoeken.

Klaagster heeft door dit alles veel pijn en schade geleden en heeft € 973,44 betaald voor behandelingen die niet waren afgesproken en begroot. Verweerder heeft na de behandeling geen kroon op het element 24 geplaatst en het element 25 is door zijn behandeling vernield. Klaagster wenst het door haar betaalde bedrag als schadevergoeding terug te ontvangen.

Klaagster heeft samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aangevoerd.

Door tandarts D, werkzaam in de praktijk van verweerder is begin februari 2017 het element 25 meer beslepen en korter gemaakt dan was afgesproken. Daarna is door hem aan de buitenkant van element 25 een facing aangebracht zonder dat klaagster hier toestemming voor had gegeven. Tijdens het kennismakingsconsult en in de begroting die later door hem is gestuurd stond dat het element 25 alleen een heel klein stukje zou worden bijgevuld zodat de kies iets hoger zou worden met als doel de pijn aan de hoektand te verminderen. Tijdens de tweede behandeling in februari 2017 heeft tandarts D aan klaagster medegedeeld dat de kies niet meer te repareren was.

Daarna is hij gestart met de preparatie van de kroon op het element 24 hetgeen zonder verdoving moest plaatsvinden omdat klaagster hier allergisch voor is. De kroon werd tijdens de behandeling nog geplaatst maar paste helemaal niet.

Hij was veel te groot en zwaar, net als de vulling op het element 25 die ook veel te dik was. Tandarts D heeft de behandelkamer echter verlaten zonder de vulling en de kroon aan te passen en liet een afspraak over 14 dagen inplannen.

Nadat de behandeling met tandarts D niet naar tevredenheid verliep heeft verweerder als praktijkhouder klaagster aangeboden de behandeling over te nemen. Verweerder heeft toen met klaagster besproken om in twee afzonderlijke afspraken eerst het element 25 zoveel mogelijk te restaureren en vervolgens in een twee uur durende afspraak een nieuwe kroon op het element 24 te maken. Klaagster was zeer tevreden over het gesprek en had hoge verwachtingen van verweerder maar zou ondanks haar pijn nog drie weken moeten wachten.

Een paar dagen later werd klaagster echter gebeld door de assistente van verweerder met de mededeling dat zij eerder kon komen omdat er een plek vrij was gekomen in de agenda van verweerder. Klaagster ging ervan uit dat deze afspraak 45 minuten zou duren en dat dan de restauratie in het element 25 zou worden aangepast. Tot haar verbazing las zij in de bevestigingsmail van de praktijk dat de afspraak 2 uur zou duren en dat tijdens deze afspraak de kroon op het element 24 opnieuw zou worden gemaakt. Klaagster heeft vervolgens meteen contact met de praktijk opgenomen en gevraagd waarom dit was, dit was niet zoals afgesproken. Volgens klaagster moest eerst de vulling in element 25 aangepast worden en niet eerst de kroon op element 24 opnieuw vervaardigd worden. Van de assistente vernam klaagster dat beide behandelingen in een keer uitgevoerd zouden worden. Klaagster voelde zich hierdoor onder druk gezet.

De behandeltijd was vervolgens te kort om alles rustig en netjes te doen met als resultaat dat het element 25 vernield werd en de kroon op het element 24 weer niet paste. Klaagster voelde zich opgelucht nadat verweerder het composiet van het element 25 had weggeslepen maar teleurgesteld omdat verweerder vervolgens de kies niet conform haar wens aan de oppervlakte heeft bijgevuld zoals was afgesproken. Nadat verweerder de nieuwe kroon op het element 24 tijdelijk heeft geplaatst wilde klaagster in eerste instantie niet zeggen of de kroon te hoog of te laag was omdat zij bang was dat verweerder dan te snel zou gaan slijpen. Ze wilde de tijd nemen om te kijken hoe de kroon verder voelde. Met verweerder heeft klaagster toen afgesproken dat als de kroon weer niet goed zou passen er een afspraak gemaakt zou worden om nog een keer een kroon te maken en dat klaagster hier € 80,- voor zou moeten betalen. Na een paar dagen heeft klaagster met de praktijk gebeld en hen medegedeeld dat de kroon nog steeds niet paste en het ook met de naastliggende kies niet goed ging. Zij wilde een afspraak met verweerder maken. Van de assistente kreeg zij te horen dat een nieuwe afspraak met verweerder niet mogelijk was, zij kon alleen een afspraak maken voor het definitief plaatsten van de kroon.

Nadat een geplande afspraak begin maart werd afgezegd en klaagster op haar antwoordapparaat hoorde dat zij voor een derde kroon € 100,- zou moeten betalen heeft zij een gesprek aangevraagd met verweerder. Verweerder heeft toen tussen zijn afspraken door met klaagster gesproken. Tijdens dit gesprek heeft klaagster verweerder verteld wat er met de kroon en het naastliggende element mis was. Ze heeft laten zien dat het tandvlees helemaal kapot was en het element 25 er aan de buitenkant vreselijk uitzag omdat het glazuur er helemaal af was en aan de buitenkant twee verschillende diktes had. De vernieling was zowel met het oog als op de foto's die door verweerder zijn gemaakt te zien. Toen klaagster een afspraak wilde maken voor een nieuwe kroon werd verweerder boos en pakte het Cerec apparaat om een nieuwe kroon te maken. De sfeer was niet prettig meer. Tussen de afspraken door kwam verweerder naar klaagster toe om iets aan de kroon te doen en klaagster is de hele middag in de praktijk geweest. Klaagster vond het niet fijn en voelde zich onder druk gezet omdat zij via een computerscherm in 3D moest zeggen of ze de kroon nu wel goed vond en dat zij € 100,- moest betalen terwijl zij verzekerd was voor tandheelkunde. Volgens klaagster is het onmogelijk om op een computerscherm te zien of de kroon er goed uitziet en zal passen.

Uiteindelijk heeft verweerder klaagster de kroon in de hand gegeven en weigerde deze aan haar te laten zien en te passen. Verweerder heeft aan klaagster aangegeven dat zij een andere tandarts moest zoeken om de kroon verder te passen en te plaatsen. Hij zei klaagster niet meer te willen zien hetgeen klaagster zeer gegriefd heeft. Ondanks herhaaldelijk verzoek van klaagster om de kroon te passen en te plaatsen bleef verweerder bij zijn standpunt. Klaagster heeft vervolgens zonder de kroon de praktijk verlaten.

Twee weken later zag klaagster tot haar verbazing dat door de verzekering ca. € 410,- was betaald aan de praktijk. Nadat klaagster hierover contact met de praktijk heeft opgenomen vernam ze van de receptioniste dat zij klaagster verschillende keren hadden gebeld om een afspraak te maken voor het plaatsen van de kroon. Klaagster betwist dit en stelt dat verweerder absoluut niet bereid was de kroon te plaatsen.

Daarnaast vernam klaagster dat de kroon per post op 21 maart 2017 aangetekend aan haar was toegestuurd, klaagster heeft echter pas op 25 maart 2017 het pakket met verzenddatum 24 maart 2017 door de brievenbus ontvangen.

Op vrijdag 24 maart 2017 ontving klaagster een e-mail van de receptioniste waarin werd medegedeeld dat haar wegens duidelijk gebrek aan vertrouwen werd geadviseerd naar een andere praktijk te gaan en voor het vinden van een andere tandarts te kijken op www.tandarts.nl.

Verder werd in deze e-mail vermeld dat de betalingsverplichting voor de techniekkosten voor de derde kroon zou blijven staan en dat uit coulance de bespreekkosten voor de derde kroon niet in rekening zouden worden gebracht.

Op 14 april 2017 ontving klaagster echter een nota voor de kosten van de kroon en van de techniekkosten ter waarde van € 562,55.

Ter zitting is door de echtgenoot van klaagster aangegeven dat zij de laatste keer gesmeekt hebben bij verweerder om de kroon te passen voordat deze de oven in zou gaan. Verweerder heeft toen gezegd dat hij klaagster niet meer wilde zien en haar naam niet meer wilde horen als de kroon klaar was. Klaagster is er helemaal kapot van, de behandeling is vreselijk geweest. Door de behandelingen van verweerder is de stomp onder de kroon helemaal vernield en zijn de twee kiezen korter waardoor klaagster nu grote problemen heeft. Zij heeft pijn in haar kaak, pijn in haar hoofd, een scheve kaak en het tandvlees is kapot. De echtgenoot van klaagster betwist dat zij de laatste keer uit de praktijk waren verdwenen.

Het verweer

Verweerder wijst de klachten af en stelt naar eer en geweten te hebben gehandeld en meer dan zijn best te hebben gedaan om aan klaagsters wensen te voldoen.

Verweerder heeft hiertoe samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aangevoerd. Klaagster bezocht de praktijk in verband met pijnklachten aan de kroon op het element 24. Collega D heeft tijdens een uitgebreid consult geconstateerd dat er sprake was van weinig ferule in het element 24 ten behoeve van een kroon en het resultaat mede door de endodontische behandeling in het element onzeker was. Desondanks wilde klaagster een kroon en geen implantaat. Tandarts D heeft klaagster tijdens dit consult eveneens uitgelegd dat hij klachten die veroorzaakt worden door CMD en migraine niet kon verhelpen met de behandeling. Op 15 februari 2017 is door de heer D een viervlaks composietvulling in het element 25 gemaakt en op 22 februari 2017 heeft hij deze vulling langer gemaakt en voorzien van een facing. Tevens is door de heer D die dag een Cerec kroon op het element 24 gemaakt waarbij hij klaagster heeft uitgelegd dat als de kroon iets te lang was deze later nog kan worden aangepast. Tandarts D heeft in het patiëntendossier genoteerd dat hij het gevoel had dat klaagster hem niet uit kon leggen wat zij voelde of wilde. Tandarts D heeft daarom voorgesteld om de restauraties twee weken aan te kijken en deze dan eventueel aan te passen. Nadat tandarts D vernam dat klaagster en haar man erg ontevreden waren en hem verweten te veel van de elementen af te hebben geslepen en het tandvlees te hebben beschadigd wilde en durfde hij klaagster niet verder te behandelen. Klaagster heeft vervolgens om een afspraak met de praktijkhouder, verweerder, verzocht.

Op 27 februari 2017 heeft verweerder de behandeling van tandarts D overgenomen en klaagster aangeboden de kroon op het element 24 kosteloos over te maken en de vulling op het element 25 bij te werken. Op 28 februari 2017 heeft verweerder de gemaakte afspraken per e-mail aan klaagster bevestigd. Voorwaarde was wel dat klaagster aan moest geven wat ze wel en niet goed vond aan de kroon en haar akkoord moest geven voordat de kroon gemaakt werd. Op 6 maart 2017 heeft verweerder de vulling in het element 25 met een boortje bijgewerkt en een nieuwe kroon op het element 24 onder microscoop vervaardigd en deze na goedkeuring van klaagster tijdelijk geplaatst. Op verzoek van klaagster heeft verweerder de kroon met tijdelijk cement vastgezet.

Op 13 maart 2017 belde klaagster weer met het verzoek om allerlei aanpassingen. Klaagster is zonder afspraak naar de praktijk gekomen en was zeer dwingend in het feit dat zij geholpen wilde worden. Ondanks dat haar gezegd was dat de agenda vol was en zij geen afspraak kon maken heeft verweerder haar uiteindelijk toch tussen zijn afspraken door geholpen. Verweerder heeft die dag op verzoek van klaagster de aanpassingen volgens wens van klaagster gedaan en nogmaals een nieuwe kroon op het element 24 vervaardigd. Verweerder heeft klaagster toen uitgelegd dat hij voor de nieuwe kroon € 100,-- zou rekenen en hij nadat hij de kroon had gemaakt deze alleen nog tijdelijk wilde plaatsen en de behandelrelatie daarna wilde stoppen. Verweerder heeft klaagster geadviseerd om te zien naar een nieuwe tandarts en hiervoor te kijken op de website www.tandarts.nl.

Toen de kroon uit de oven kwam en verweerder deze tijdelijk wilde plaatsen bleek klaagster de praktijk te hebben verlaten. Verweerder heeft meerdere keren tevergeefs getracht klaagster te bellen om een afspraak te kunnen maken voor het tijdelijk plaatsen van de kroon. Verweerder betwist dat hij klaagster de kroon in handen heeft gegeven en niet vast wilde zetten. Hij heeft uitdrukkelijk aan klaagster medegedeeld dat de kroon nog 20 minuten in het Cerec apparaat moest worden gebakken alvorens tot plaatsing kon worden overgegaan. Klaagster heeft zelf de praktijk verlaten en is niet teruggekeerd. Dat verweerder verschillende keren heeft getracht telefonisch een afspraak te maken voor het plaatsen van de kroon kan verweerder aantonen door middel van een uitdraai van een telefoonbedrijf Supracom waarop te zien is op welke data en tijdstippen vanuit de praktijk is gebeld met het vaste telefoonnummer van klaagster voor het maken van een afspraak. Nadat dit niet lukte is de kroon aangetekend naar klaagsters adres gestuurd.

Met betrekking tot de factuur merkt verweerder het volgende op. Klaagster is akkoord gegaan met de behandeling volgens de begroting van de heer D. Nadat klaagster heeft aangegeven niet tevreden te zijn heeft collega D in eerste instantie getracht aan klaagsters wensen te doen. Toen dat niet tot tevredenheid lukte en er sprake was van een verstoorde behandelrelatie heeft verweerder zich als praktijkhouder verantwoordelijk gevoeld klaagster te helpen en de behandeling over te nemen. Hoewel de door collega D vervaardigde restauraties technisch voldeden en esthetisch in orde waren heeft verweerder uit coulance besloten om deze opnieuw te maken teneinde aan de wensen van klaagster te voldoen en om een klacht te voorkomen. Bij het vervaardigen van de nieuwe kroon heeft verweerder alle details besproken en de vormgeving uitvoerig met klaagster besproken. Verweerder heeft aangegeven de kroon pas te willen vervaardigen (slijpen) na akkoord van klaagster. Klaagster heeft het ontwerp uitgebreid in 3D kunnen bekijken en haar goedkeuring hieraan gegeven. De aan klaagster toegestuurde facturen behelzen maar een fractie van wat er daadwerkelijk bij klaagster is gedaan. Uiteindelijk zijn er drie kronen vervaardigd en is veel tijd gemoeid geweest met het proberen klaagster tevreden te stellen.

Verweerder betreurt dat klaagster ondanks de vele pogingen van zijn kant niet tevreden is met de behandeling. Het feit dat klaagster steeds terugkomt op haar goedkeuringen en haar benadering naar de medewerkers van de praktijk en naar hem hebben verweerder doen besluiten klaagster niet meer te willen behandelen en haar te verzoeken een andere tandarts te zoeken. Daarbij merkt verweerder op dat hij niet de behandelend tandarts van klaagster is en alleen voor de deelbehandeling die hij heeft overgenomen van tandarts D, een behandelovereenkomst met klaagster heeft afgesloten. Verweerder is van mening dat de behandelrelatie met klaagster verstoord is en wil klaagster ondanks haar verzoek niet als vaste patiënt aannemen. Daarnaast gevraagd heeft verweerder tijdens de zitting verklaard dat hij noodzakelijke hulp aan klaagster zou blijven bieden totdat een nieuwe tandarts is gevonden.

De beoordeling

Verweerder heeft de behandeling van klaagster overgenomen van een bij hem in de praktijk werkzame tandarts nadat hij merkte dat de behandelrelatie tussen hen niet goed verliep. Verweerder heeft zijn verantwoordelijkheid als praktijkhouder genomen en geprobeerd klaagster tevreden te stellen. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder enorm zijn best heeft gedaan en de eerder door zijn collega gemaakte kroon tot twee keer toe onder coulantie heeft overgemaakt. Dat verweerder in verband met de vele uren werk hier uiteindelijk € 100,- extra voor heeft gedeclareerd acht de Geschilleninstantie zeker niet onredelijk.

De Geschilleninstantie ziet zich voor de vraag gesteld of klaagster onder de gegeven omstandigheden met het computerbeeld van de te fabriceren kroon akkoord te moeten gaan onder druk is gezet. Op zich kan de Geschilleninstantie zich voorstellen dat klaagster dit zo heeft ervaren mede gelet op de moeizame communicatie maar acht dit in dit geval waarin verweerder voor de derde keer is overgegaan tot het vervaardigen van een kroon op het element 24 te billijken. De Geschilleninstantie kan begrijpen dat verweerder ook andere patiënten moet behandelen en niet tot telkens door kan blijven gaan met aanpassingen en overleg.

De Geschilleninstantie stelt voorts vast dat verweerder de mogelijkheid is onthouden de uiteindelijk door hem vervaardigde kroon bij klaagster te beoordelen en te plaatsen in de mond. Niet is gebleken dat de elementen 24 en 25 zijn vernield. De Geschilleninstantie ziet geen aanleiding voor het oordeel dat verweerder verwijtbaar heeft gehandeld en verklaard de klacht genoemd onder 2.1. ongegrond.

In de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) is bepaald dat een behandelovereenkomst door een zorgverlener slechts kan worden opgezegd indien sprake is van gewichtige redenen en daarnaast wordt voldaan aan een aantal bij de specifieke situatie behorende zorgvuldigheidseisen. Er moet een redelijke termijn in acht worden genomen tussen het voorstel van de zorgverlener om de behandelovereenkomst met de patiënt te beëindigen en de daadwerkelijke beëindiging. Verder dient de beroepsbeoefenaar medisch noodzakelijke hulp voort te zetten en zoveel mogelijk mee te werken aan het vinden van een alternatief voor zorg. Hoewel verweerder niet de behandelend tandarts van klaagster was maar alleen een deelbehandeling heeft overgenomen gaat de Geschilleninstantie ervan uit dat verweerder aan heeft willen geven dat klaagster en haar gezin niet meer welkom waren in de praktijk en een andere tandarts moesten zoeken. Verweerder heeft ter zitting gezegd niet meer precies te weten hoe het is gegaan maar klaagster alleen wilde verzoeken zich te oriënteren op het vinden van een andere tandarts in verband met de verstoorde behandelrelatie. Wat er ook van zij, verweerder heeft door klaagster slechts te verwijzen naar een website voor het zoeken van een andere tandarts niet voldaan aan de op hem rustende plicht actief mee te helpen bij het vinden van een andere tandarts waardoor de behandelrelatie niet rechtmatig is beëindigd. De Geschilleninstantie kan gelet op de verschillende lezingen van partijen eveneens niet vaststellen dat de behandelrelatie is opgezegd en gaat ervan uit dat er nog slechts sprake was van het voornemen de behandelrelatie te beëindigen. Nu niet is gebleken dat verweerder klaagster geen noodzakelijke hulp meer zou verlenen en de behandelrelatie – nog – niet is beëindigd kan niet gesteld worden dat verweerder de behandelrelatie heeft beëindigd zonder zorg te dragen voor een goed alternatief. Het klachtonderdeel genoemd onder 2.2 is eveneens ongegrond.

De Geschilleninstantie ziet gelet op het vermelde onder 4.1. en 4.2. geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie doet de bindende uitspraak en verklaart de klacht genoemd onder 2.1. dat verweerder behandelingen heeft uitgevoerd anders dan afgesproken en daarbij de elementen 24 en 25 heeft vernield ongegrond en de klacht genoemd onder 2.2. dat verweerder de behandelrelatie met klaagster en haar gezin ten onrechte heeft beëindigd eveneens ongegrond.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
3 november 2017