

UITSPRAAK

SGIM 2017-017

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', tegen

zorgaanbieder **C**, hierna te noemen 'verweerster'.

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 28 juni 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door Klaagster ingevulde geschilformulier op 11 juli 2017 ontvangen.
2. Het door Klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13 juli 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 25 september 2017 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 16 oktober 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 november 2017.
5. De hoorzitting heeft op 3 november 2017 plaatsgevonden te Naarden. Klaagster is vergezeld van haar echtgenoot ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar advocaat mevrouw D.

Het geschil

Het verwijt betreft, zakelijk weergegeven, dat verweerster tandheekkundig niet goed heeft gehandeld door in de jaren 2010 en 2011 op element 14 een kroon te maken die na korte tijd brak. De tweede geplaatste kroon sloot vanaf het begin niet goed aan op de stam, waardoor cariës ontstond en de kroon in 2014 verloren is gegaan. Ook element 37 werd niet goed behandeld door verweerster: Na vervanging van de amalgaamvulling bleef de kies gevoelig. Nadat verweerster, ondanks blijvende gevoeligheid, een kroon op dit element had geplaatst bleef klaagster pijnklachten houden. Verweerster heeft klaagster uiteindelijk naar het CBT verwezen.

Klaagster stelt dat het CBT meent dat de kroon op element 37 niet goed werd gemaakt; tijdens de behandeling ter zitting licht zij toe dat het CBT heeft vastgesteld dat de stomp te conisch was, onvoldoende retentie bood en daardoor niet goed was.

Klaagster stelt dat zij zich vaak tot verweerster heeft gewend maar zich onvoldoende geholpen voelt. Zij voelt zich door de communicatie van verweerster weggestuurd. Desgevraagd licht klaagster toe dat onvoldoende communicatie, ook van de zijde van het CBT, heeft gemaakt dat zij het tot een geschilprocedure heeft laten komen.

Klaagster vordert € 2.500,- schadevergoeding, nu zij wordt geconfronteerd met hoge toekomstige kosten van een implantaat met kroon ter vervanging van het originele element 14 en endodontische behandeling waarna vervaardiging van een nieuwe kroon voor element 37. Klaagster is overigens van mening dat de daadwerkelijke schade hoger zal zijn.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

In maart 2011 heeft verweerster een kroon geplaatst op element 14, dat toen al endodontisch was behandeld, uitgebreid was gerestaureerd en een minimale klinische kroonhoogte had. De prognose van het element was matig, mede vanwege de parafunctionele activiteit van klaagster. In november 2012 brak keramiek van de kroon af door overbelasting. Verweerster heeft toen pro deo een nieuwe kroon geplaatst. Deze kwam december 2013 los, tezamen met een stukje van de stomp. De kroon is toen teruggeplaatst, waarbij helaas een randspleet is ontstaan. Verweerster heeft overwogen om opnieuw gratis een nieuwe kroon te maken, maar heeft hier van af gezien vanwege de kwetsbaarheid van het element. Dat het element in november 2014 is gefractureerd, wijt verweerster niet aan cariës op de stomp, maar aan verzwakking door het uitgebreide behandelverleden, overbelasting en een gebrek aan stabiele occlusie. Dat cariës de oorzaak zou zijn, is röntgenologisch of klinisch ook niet vastgesteld. Verweerster heeft in januari 2015 de kosten van de initieel gemaakte kroon, € 503,97, aan klaagster terug betaald.

Over element 37 stelt verweerster: Vanaf oktober 2013 meldde klaagster pijnklachten aan deze kies. Verweerster heeft op verzoek van klaagster de amalgaamvulling in deze kies vervangen, ook al leek er geen echt defect aanwezig. Omdat zij klachten bleef houden heeft klaagster in de tandartspraktijk waar zij werkte een solo laten maken. Verweerster meent dat deze foto geen cariës toonde, zoals klaagster stelde, maar heeft desondanks de vulling kosteloos opnieuw gemaakt. Omdat klachten bleven aanhouden heeft verweerster in februari 2014 op verzoek van klaagster toch een kroon geplaatst. Verweerster heeft een endodontische behandeling toen niet overwogen. Omdat vrijwel alle endodontisch behandelde elementen van klaagster in het verleden verloren zijn gegaan en vanwege parafunctionaliteit en hypersensiviteit heeft verweerster gekozen voor een minimale beslijping van de kies en een endodontische behandeling vermeden. Hoewel de voorkeur lag bij een keramische restauratie heeft verweerster vanwege de minimale ruimte gekozen voor een vensterkroon. De noodvoorziening die verweerster plaatste in afwachting van de kroon is meermaals los gekomen. En ook de in februari 2014 geplaatste kroon kwam in mei 2015 los. De kroon werd toen, op verzoek van klaagster, tijdelijk teruggeplaatst zodat het CBT de situatie kon beoordelen. Behoudens enige e-mails heeft er tot maart 2016 geen contact meer plaatsgevonden tussen verweerster en klaagster. Toen ontving verweerster een verzoek tot volledige restitutie van de kroon op element 37 omdat deze niet goed gemaakt zou zijn. Dit verzoek werd niet onderbouwd met een verslag van het CBT of een collega-tandarts. Verweerster heeft hierop het verzoek afgewezen en klaagster verzocht een andere tandarts te zoeken. Tijdens het klachtbehandelingstraject bij de [beroepsorganisatie] is verweerster hierop terug gekomen. Zij had inmiddels begrepen dat het CBT van mening was dat de stomp te conisch was en te weinig retentie bood. Nu zij niet in de gelegenheid was gesteld om het werk zelf te herstellen heeft verweerster alsnog aangeboden om de techniekkosten van de nieuwe kroon te vergoeden. Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij juist heeft gehandeld. Achteraf bezien had de keuze voor een verdere omslijping en een keramische voorziening die een betere hechting had gehad wellicht een beter resultaat gehad. Echter, dan had endodontische behandeling plaats moeten vinden en was het element mogelijk ook verloren gegaan. Verweerster meent dat zij zich tot het uiterste heeft ingespannen om klaagster te helpen.

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 de [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 Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klaagster heeft als stoelassistente nauw samengewerkt met verweerster in de tandartspraktijk E. Klaagster heeft zich onder behandeling gesteld van verweerster en is haar als patiënt gevolgd naar de praktijk waar verweerster na beëindiging in februari 2012 van haar werkzaamheden bij tandartspraktijk E ging werken. De Geschilleninstantie Mondzorg begrijpt dat de relatie tussen verweerster en klaagster een andere was dan de gebruikelijke relatie tussen een tandarts en een patiënt.

De Geschilleninstantie overweegt als volgt.

Ter zake element 14: Verweerster heeft in 2012 de afgebroken kroon op element 14 gratis vervangen. Ook de tweede kroon liet in 2014 los. Klaagster meent dat dit gebeurde omdat zich cariës had gevormd om de stomp, maar verweerster heeft geen cariës geconstateerd. Nu klaagster haar stelling dat zich cariës had gevormd niet kan onderbouwen kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet vaststellen dat verweerster een kwalitatief onvoldoende kroon heeft gemaakt. Aangetoond is dat verweerster coulance-halve klaagster reeds geheel schadeloos heeft gesteld door in januari 2015 de volledige kosten van de kroon op element 14 aan haar terug te betalen. De Geschilleninstantie Mondzorg acht dit klachtonderdeel ongegrond. *Ter zake element 37:* De Geschilleninstantie Mondzorg onderschrijft de keuze van verweerster om een endodontische behandeling te vermijden. Nu na verwijdering van het amalgaam geen breuk of crack waarneembaar was, is de ingezette therapie adequaat geweest. Klaagster stelt dat het CBT heeft geconstateerd dat de kroon op element 37 niet goed was geplaatst omdat de stomp te conisch was en daardoor onvoldoende retentie bood. Een verslag van het CBT ontbreekt echter in het aan de Geschilleninstantie Mondzorg overgelegde dossier. Verweerster meent dat zij nooit een CBT verslag heeft gezien en klaagster beaamt dat zij verweerster in 2015 persoonlijk de mening van het CBT heeft verteld. Klaagster heeft het bedoelde CBT verslag meegebracht en wenst dit ter zitting in te brengen. Nu het CBT verslag, gezien het tijdstip van aanbidding daarvan, niet aan het dossier is toegevoegd kent de Geschilleninstantie Mondzorg de inhoud van het verslag niet. De Geschilleninstantie Mondzorg kan ook ter zake element 37 niet vaststellen dat verweerster onjuist heeft gehandeld. Ook dit geschilonderdeel wordt ongegrond verklaard.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
3 november 2017