

UITSPRAAK

SGIM 2017-027

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, handelende onder de naam: praktijk D, hierna te noemen 'verweerster'.

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels een schrijven d.d. 25 september 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster heeft in aanvulling daarop op dezelfde dag het geschilformulier ingevuld. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier tevens op 25 september 2017 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 september 2017 ontvangen.
3. De Geschilleninstantie mondzorg heeft op 22 december 2017 het verweerschrift van verweerster ontvangen.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 2 februari 2018.
5. Namens verweerster is bij e-mail van 11 januari 2018 aan de Geschilleninstantie Mondzorg medegedeeld dat verweerster niet aanwezig zal zijn bij de hoorzitting.
6. De hoorzitting heeft op 2 februari 2018 plaatsgevonden te Naarden. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld door haar partner. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster en/of medewerkers van praktijk D, van welke praktijk verweerster eigenaar is, tandheelkundig niet goed heeft (hebben) gehandeld door tijdens een orthodontiebehandeling een gat te boren in de tand van klaagster, door klaagster onjuist voor te lichten over de oorzaak van het ontstaan van het gat en door klaagster zonder al dan niet tijdelijke vulling de praktijk te hebben laten verlaten.

Klaagster stelt dat zij zich op 14 juni 2017 heeft gewend tot de praktijk van verweerster, alwaar zij een afspraak had voor een orthodontiebehandeling. Een in de praktijk werkzame orthodontist heeft volgens klaagster tijdens de behandeling een aantal drukknopjes verwijderd, aan welke knopjes klaagster voorheen elastiekjes bevestigde.

Na het verwijderen van de drukknopjes door de orthodontist, vroeg deze aan een assistente om de achtergebleven lijm te verwijderen. Klaagster voelde met haar tong dat de boor waarmee dit gebeurde, erg warm was. Het boren gebeurde, zo stelt klaagster, zonder gebruik van water en zonder afzuiger in de mond van klaagster.

Toen klaagster haar mond sloot om te slikken, voelde zij dat er een gat was ontstaan in één van de voortanden waar een drukknopje en lijm waren verwijderd. Toen zij dat aan de assistente meldde, kreeg klaagster te horen dat er achter de lijm cariës aanwezig was. Volgens klager bevestigde de orthodontist, die niet bij het verwijderen van de lijm aanwezig geweest was, direct daarna dat er cariës aanwezig was. Voor het gat moest klager, zo stelt zij, volgens de orthodontist maar even naar haar tandarts, die in plaats E is gevestigd. Klaagster heeft vervolgens de praktijk verlaten.

Op 15 juni 2017 heeft klaagster een op haar werk aanwezige tandarts verzocht een blik in haar mond te werpen. Volgens klaagster meldde deze tandarts direct dat er geen cariës aanwezig was, maar dat het kan voorkomen dat een vulling, waarmee een wortelkanaal is opgevuld, tijdens het boren loskomt. Klaagster geeft aan dat zij aan de betreffende tand vele jaren geleden inderdaad een wortelkanaalbehandeling heeft ondergaan.

Klaagster heeft zich, naar eigen zeggen, vervolgens op 20 juni 2017 gewend tot haar tandarts, de heer F. F heeft het gat, zo geeft klaagster aan, op professionele wijze gerepareerd. Volgens klaagster gaf F direct te kennen dat het gat door de praktijk van verweerster provisorisch had moeten worden gedicht. Klaagster stelt dat het onzeker is of er bacteriën via het gat het wortelkanaal zijn binnengegaan, aangezien de eventuele gevolgen daarvan zich pas later zouden aandienen.

Direct na de reparatie van het gat is klaagster, zo geeft zij aan, naar de praktijk van verweerster gegaan om daar de kosten van het dichtn van het gat vergoed te krijgen. Klaagster kreeg, naar eigen zeggen, te horen dat het niet kon dat er een gat in haar tand was geboord, dat klaagster de praktijk moest verlaten en dat zij zich maar tot de klachtencommissie moest wenden. Klaagster heeft na een woordenwisseling de praktijk verlaten. Zij heeft de behandeling in de praktijk van verweerster afgebroken en is een nieuwe orthodontie behandeling aangegaan.

Tijdens de behandeling ter zitting heeft klaagster nog verklaard dat het haar inmiddels wel duidelijk is dat er geen gat in de tand is geboord, maar dat er tijdens de behandeling een vulling is losgekomen. Volgens klaagster kan dat gebeuren, maar hadden de praktijkmedewerkers van de praktijk van klaagster moeten voorzien in een noodoplossing, zoals een noodvulling. Daarnaast meent klaagster dat haar ten onrechte te kennen is gegeven dat er sprake was van cariës.

Klaagster verlangt een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Klaagster vordert voorts vergoeding van de schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van het handelen van verweerster, te weten vergoeding van de kosten voor het aanbrengen van een vulling en de kosten van de orthodontiebehandeling bij verweerster omdat de behandeling bij praktijk D zonder goed resultaat is afgebroken en klaagster nu bij een andere orthodontist een nieuwe behandeling start cq facings laat aanbrengen. Ter zitting heeft klaagster verduidelijkt dat alle andere door haar aangevoerde omstandigheden bij behandeling van haarzelf, haar partner en zoon in de praktijk van verweerster dienen ter adstructie en geen onderdeel uitmaken van de klacht.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerster is tijdens een van de orthodontiecontroles in haar praktijk bij klaagster een button, die aanwezig was op element 12, verwijderd. Volgens verweerster heeft de assistente die de lijmresten verwijderde, tegen klaagster gezegd dat er verkleuringen onder de lijmresten te zien waren, en dat de vulling op element 12 samen met de button was losgekomen. Volgens verweerster hebben haar praktijkmedewerksters vervolgens aangeboden gratis een nieuwe vulling te laten maken in de praktijk. De orthodontist wilde, zo geeft verweerster aan, element 12 afdekken met een tijdelijk vulmateriaal, zodat de tand afgedekt was tot het moment dat de vulling blijvend gemaakt kon worden. Klaagster wilde hier echter niets van weten, zo stelt verweerster.

Verweerster stelt tot slot dat klaagster enige tijd later wederom naar de praktijk is gekomen. Daar zou klaagster hebben bedreigd en gescholden. Op dat moment heeft verweerster, naar eigen zeggen, nogmaals aangeboden de vulling bij element 12 gratis te maken, als dit bij tandarts F nog niet gebeurd was. Aangezien klaagster daar agressief op zou hebben gereageerd, heeft verweerster klaagster verzocht de praktijk te verlaten.

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. 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

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster zich op 14 juni 2017 tot de praktijk van verweerster heeft gewend voor een orthodontiebehandeling. Een orthodontist werkzaam in de praktijk van verweerster heeft tijdens voornoemde behandeling een button op element 12 verwijderd, waarna een in de praktijk werkzame assistente de lijmresten heeft verwijderd.

Hierbij is een gat in element 12 ontstaan. Partijen zijn het erover eens dat dit gat is ontstaan door het loskomen van de vulling palatinaal in element 12, een vulling die aanwezig was vanwege een in het verleden uitgevoerde wortelkanaalbehandeling bij klaagster.

Partijen zijn het niet eens over de vraag op welke wijze door de praktijkmedewerkers van de praktijk van verweerster jegens klaagster is gecommuniceerd over de oorzaak van het ontstaan van het gat. Volgens klaagster deelden de orthodontist en de assistente haar mede dat er cariës aanwezig was, terwijl verweerster stelt dat de assistente klaagster direct heeft medegedeeld dat de bovengenoemde vulling was losgekomen.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt tevens vast dat partijen twisten over de vraag of tijdens of direct na de behandeling op 14 juni 2017 door de praktijkmedewerkers van de praktijk van verweerster is aangeboden een al dan niet tijdelijke vulling te maken ter afdekking van het gat.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting op 2 februari 2018 niet kan worden ontleend dat verweerster en/of medewerkers van haar praktijk ten aanzien van de tandheelkundige behandeling op 14 juni 2017 onzorgvuldig heeft (hebben) gehandeld, in de zin dat zij bij die behandeling op 14 juni 2017 is (zijn) getreden buiten de grenzen wat redelijkerwijs van haar (hen) kon worden gevergd in de gegeven omstandigheden.

Dat bij het verwijderen van een orthodontische button de onderliggende restauratie geheel dan wel gedeeltelijk loskomt kan verweerster en/of medewerkers van haar praktijk niet worden verweten, uitgaande van de professionele standaard tijdens de behandeling van klaagster en hetgeen toentertijd binnen de beroepsgroep van tandartsen ter zake als standaard was aanvaard. Klaagster heeft over de gang van zaken nadat zij – uiteraard geschrokken – het gat in de tand opmerkte, meermaals gedetailleerd aangevoerd dat zowel de orthodontist als de assistente haar hebben medegedeeld dat het gat was veroorzaakt omdat er cariës aanwezig was bij element 12.

Daarnaast heeft klaagster gesteld dat door de orthodontist, noch door de assistente is aangeboden een al dan niet tijdelijke vulling aan te brengen ter afdekking van het betreffende element. De Geschilleninstantie Mondzorg houdt deze stellingen voor juist, nu verweerster deze stellingen van klaagster onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. Verweerster is niet bij de betreffende behandeling op 14 juni 2017 aanwezig geweest, dus kan niet uit eigen waarneming verklaren wat zich tijdens deze behandeling heeft voorgedaan. Op welke wijze zij heeft vernomen dat haar praktijkmedewerkers hebben gehandeld zoals verweerster in haar verweerschrift heeft omschreven, heeft verweerster niet duidelijk gemaakt.

Verweerster heeft bovendien niet aangegeven welke orthodontist bij de behandeling aanwezig is geweest. Gelet op het voorgaande acht de Geschilleninstantie Mondzorg de kale betwisting van de stellingen van klaagster, zonder nadere onderbouwing, onvoldoende gemotiveerd.

De praktijkmedewerkers hebben, zo oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg, diensgevolge na het loskomen van de vulling niet gehandeld conform de professionele standaard en hetgeen van hen redelijkerwijs had mogen worden verwacht. Klaagster mocht verwachten dat haar duidelijk, en in beginsel dus in de Nederlandse, dan wel een andere door haar te begrijpen taal zou worden uitgelegd wat er was gebeurd. Dit is ten onrechte niet gebeurd en er is – al dan niet door de inmiddels ontstane commotie – eveneens ten onrechte geen noodvulling aangebracht. De Geschilleninstantie overweegt dat verweerster, als eigenaar van haar praktijk, verantwoordelijk is voor de handelwijze van haar praktijkmedewerkers. De Geschilleninstantie Mondzorg is om die reden van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting kan worden ontleend dat verweerster niet de zorg in acht heeft genomen, die zij als beroepsbeoefenaar behoort te betrachten. De klacht is in zoverre gegrond.

Klaagster vordert vergoeding van de schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van het handelen van verweerster, in de eerste plaats de kosten van de vulling en voorts de kosten van de orthodontie behandeling .

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat klaagster voornoemde schade onvoldoende heeft onderbouwd. De aanwezigheid van schade bij klaagster op dit moment is de Geschilleninstantie Mondzorg onvoldoende duidelijk geworden. De kosten van een nieuwe vulling zouden in elk geval voor rekening van klager zijn gekomen. Dat ten onrechte geen noodvulling is aangebracht is niet zonder risico, of dit risico zich metertijd alsnog manifesteert valt niet uit te sluiten, doch thans blijkt daarvan niets. De klacht dat de orthodontie behandeling bij verweerster niet tot resultaat heeft geleid is niet onderbouwd. Dat klaagster koos voor een (andere) behandeling bij een andere orthodontist is op zichzelf niet onbegrijpelijk en staat haar vrij, doch dit betekent niet, althans niet automatisch dat die kosten of die van de behandeling door verweerster het gevolg zijn van de hiervoor omschreven tekortkoming van verweerster. De Geschilleninstantie Mondzorg is aldus op de hierboven weergegeven gronden van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de klacht, voor zover gegrond, tot schade heeft geleid.

Gelet op het voorgaande wijst de Geschilleninstantie Mondzorg de door klaagster gevorderde schadevergoeding af. Aangezien de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht aan haar zal worden gerestitueerd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht deels gegrond is;
- het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht aan haar zal worden gerestitueerd;
- de gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
2 februari 2018