

UITSPRAAK

SGIM 2017-032

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 de heer **C**, hierna te noemen 'verweerder'.

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels een schrijven d.d. 15 oktober 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster heeft in aanvulling daarop op 18 oktober 2017 het geschilformulier ingevuld. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 20 oktober 2017 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 oktober 2017 ontvangen.
3. Namens verweerder heeft advocaat mevrouw D, op 18 januari 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 2 februari 2018.
5. Klaagster heeft de Geschilleninstantie Mondzorg in voornoemd schrijven van 15 oktober 2017 medegedeeld af te zien van een hoorzitting.
6. De hoorzitting heeft op 2 februari 2018 plaatsgevonden te Naarden. Verweerder is ter zitting verschenen, bijgestaan door advocaat mevrouw D. Klaagster is niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tandheelkundig niet goed heeft gehandeld door tijdens een operatie in de mond van klaagster een kroon te beschadigen en door zowel voor als tijdens de operatie het beslijpen van de kroon niet ter sprake te brengen. Aldus is door het handelen van verweerder, zo stelt klaagster, schade ontstaan.

Klaagster voert aan dat zij – na verwijzing door haar tandarts – op 23 juni 2017 een tandvleesoperatie heeft ondergaan, uitgevoerd door verweerder. Nadat op 11 juli 2017 volgens planning de hechtingen zijn verwijderd, merkte klaagster op 13 juli 2017 dat een kroon afbrokkelde. Het afbrokkelen van de kroon is, zo meent klaagster, gebeurd door of vanwege de operatie. Volgens klaagster is de kroon door de operatie ernstig verzwakt en uiteindelijk uit elkaar gevallen.

Klaagster geeft aan dat behandeling van de kroon zowel voor als tijdens de operatie niet door verweerder ter sprake is gebracht. Volgens klaagster ontkende verweerder bovendien in latere telefoongesprekken dat hij een wortel zou hebben verwijderd, terwijl een second opinion zou hebben uitgewezen dat een wortel wel degelijk ontbreekt.

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 verweerder, te weten vergoeding van de kosten voor het maken en plaatsen van een nieuwe brug.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerder heeft hij klaagster voor het eerst gezien op 19 mei 2017, na verwijzing vanwege paradontale problemen. Verweerder constateerde naar eigen zeggen bij klaagster enkele sterk verdiepte pockets, met name de eerste grote kies rechtsboven (16) en het front-implantaat (12), apicaal suspecte 16, 26. Als alternatief plan wordt extractie van element 16 genoemd. Volgens verweerder heeft hij de prognose van element 16 in de rapportage aan klaagster en de verwijzend tandarts aangemerkt als 'dubieus'.

Chirurgische behandeling hiervan vond plaats op 23 juni 2017, waarbij gestart werd met behandeling van element 16. Volgens verweerder werd, na opklap van het tandvlees, duidelijk dat sprake was van een grote caviteit in de aan de gehemelte zijde gelegen wortel. Om te voorkomen dat element 16 volledig verwijderd zou moeten worden, heeft verweerder de wortel gescheiden en, zo stelt hij, vervolgens verwijderd. Daarna heeft verweerder de kroon van de 16 aan de palatinale zijde beslepen, om zo naar eigen zeggen een reinigbare situatie te creëren. Tot slot volgde behandeling van het implantaat (12). Verweerder geeft aan tijdens de operatie aan klaagster te hebben medegedeeld de palatinale wortel van de 16 te verwijderen.

Verweerder geeft aan dat hij in de rapportage aan klaagster en de verwijzend tandarts nagelaten heeft voldoende uitleg te geven over de behandeling aan element 16. In de rapportage ontbreekt het aan de specifieke informatie wat het verwijderen van de wortel betreft, zo stelt verweerder. Volgens verweerder heeft hij later met klaagster een telefoongesprek gevoerd. Tijdens dat gesprek was verweerder ontschoten dat hij de kroon had beslepen. Verweerder vroeg klaagster langs te komen om te bekijken wat er aan de hand was. Klaagster wenste niet op dit verzoek in te gaan. Was dit wel gebeurd, dan had het misverstand veel eerder opgelost kunnen worden, aldus verweerder. Pas later, na lezing van de second opinion, herinnerde verweerder zich ook weer de grote caviteit en de wortelresectie. Verweerder geeft te kennen dat hij mogelijk gepreoccupeerd is geweest met de situatie in het front-implantaat, waardoor hij de situatie bij element 16 minder belang heeft gegeven. Verweerder heeft klaagster om die reden aangeboden een deel van de behandelkosten ter hoogte van € 250,- kwijt te schelden, vanwege de – zoals hij zelf stelt – omissie in de communicatie.

Ter zitting is door en namens verweerder verklaard dat verweerder overeenkomstig de professionele standaard heeft gehandeld en dat hij goede zorg heeft verleend. Verweerder heeft voldoende uitleg gegeven over zijn handelingen en heeft klaagster na de tandheelkundige behandelingen de nodige uitleg en instructies gegeven. Het gebrek in de telefonische communicatie, zo verklaart verweerder, betreurt hij, maar heeft niet tot schade geleid die voor vergoeding in aanmerking komt.

Tot slot heeft verweerder ter zitting verklaard dat geen sprake is van onzorgvuldig handelen, dat causaal verband tussen de verweten gedragingen en de schade ontbreekt en dat klaagster de door haar gestelde schade niet heeft onderbouwd. Volgens verweerder moet de klacht ongegrond worden verklaard, ook ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding.

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 verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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 verweerder 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klagster zich in mei en juni 2017 tot verweerder heeft gewend, waarbij verweerder klagster op 23 juni 2017 chirurgisch heeft behandeld aan elementen 16 en 12. Tijdens de behandeling van element 16 heeft verweerder een wortel gescheiden van de twee aan de buitenzijde liggende wortels, waarna deze wortel is verwijderd. Vervolgens heeft verweerder de kroon van element 16 beslepen, zo stelt de Geschilleninstantie op basis van het dossier en hetgeen ter zitting is verhandeld vast.

Partijen zijn het niet eens over de vraag of verweerder gedurende de behandeling met klagster heeft besproken welke handelingen hij tijdens de behandeling op 23 juni 2017 heeft ondernomen en over de vraag of verweerder (voldoende) uitleg en instructies heeft gegeven voor en na de behandeling. Tussen partijen staat wel vast dat in een telefonisch onderhoud tussen partijen na voornoemde behandeling, verweerder de wortelresectie, de grote caviteit en het beslijpen van de kroon niet heeft benoemd.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorts vast dat verweerder klagster heeft aangeboden een deel van de behandelkosten, ter hoogte van € 250,-, kwijt te schelden om de omissie in de communicatie goed te maken.

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 verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld, in de zin dat hij bij de behandeling op 23 juni 2017 is getreden buiten de grenzen wat redelijkerwijs van hem kon worden gevergd in de gegeven omstandigheden. Verweerder is derhalve bij de behandeling van 23 juni 2017 – waaronder het beslijpen van de kroon van element 16 van klagster – niet in negatieve zin afgeweken van hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht, uitgaande van de professionele standaard tijdens de behandeling van klagster en hetgeen toentertijd binnen de beroepsgroep van tandartsen ter zake als standaard was aanvaard.

Dat sprake was van een grote caviteit, met een noodzakelijke wortelamputatie en beslijping van de kroon als gevolg, kon verweerder niet vóór de behandeling op 23 juni 2017 weten. Dat hij klagster voorafgaand aan de behandeling over die wortelamputatie en beslijping van de kroon niet heeft geïnformeerd, kan verweerder dan ook niet worden verweten. Daarbij merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat verweerder in de rapportage aan de verwijzend tandarts en klagster, voorafgaand aan de behandeling op 23 juni 2017, heeft beschreven dat de prognose ten aanzien van element 16 'dubieus' was en dat het voorgestelde alternatief extractie was.

Nu partijen twisten over de vraag of gedurende de behandeling op 23 juni 2017 door verweerder afdoende is uiteengezet dat het noodzakelijk was een wortelamputatie uit te voeren en de kroon in element 16 te beslijpen, kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet vaststellen dat verweerder is tekortgeschoten in de op hem rustende informatieverplichting gedurende de behandeling.

Door verweerder is erkend dat hij in de rapportage na afloop van de behandeling en tijdens het telefonisch onderhoud met klagster na afloop van de behandeling, de wortelamputatie en het beslijpen van de kroon onvermeld heeft gelaten. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg echter niet duidelijk geworden dat klagster schade ondervond als gevolg van dit handelen door verweerder. Verweerder heeft daarvoor bovendien zijn excuses aangeboden en in dat kader – uit coulance doch tevergeefs – klagster voorgesteld een deel van de behandelkosten kwijt te schelden. Onder deze omstandigheden kan naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet worden gezegd dat verweerder heeft gehandeld in strijd met hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar in redelijkheid mag worden verwacht.

Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en moet deze derhalve worden afgewezen.

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 ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
2 februari 2018