

## UITSpraak

SGIM 2017-034

### 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

Het geschil van

A, wonende te B, hierna te noemen "klaagster", tegen

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

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 17 oktober 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het geschilformulier met bijlagen heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 oktober 2017 ontvangen.
3. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 oktober 2017 ontvangen.
4. Verweerder heeft via zijn gemachtigde mevrouw mr. D, jurist bij organisatie E, op 6 december 2017 het verweerschrift ingediend.
5. Op 10 december 2017 heeft klaagster per e-mail een reactie op het verweerschrift ingediend.
6. Partijen zijn bij brief d.d. 11 december 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 januari 2018.
7. De hoorzitting heeft op 12 januari 2018 plaatsgevonden te Naarden. Klaagster is ter zitting verschenen. De gemachtigde van verweerder, mevrouw D, is ter zitting verschenen. Verweerder is met bericht niet ter zitting verschenen.

### Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder onjuist en onzorgvuldig heeft gehandeld bij het vervangen van de brugconstructie op de implantaten in de onderkaak waardoor de beet is veranderd en kaak- en tandvlees problemen zijn ontstaan.

In 2015 bezocht klaagster verweerder in verband met een diepe beet en kapotte mondhoeken. Verweerder heeft klaagster toen geadviseerd om de elementen van de brugconstructie in de onderkaak te vervangen omdat er sprake was van slijtage van de elementen waardoor de verdiepte beet was ontstaan.

De behandeling verliep van begin af aan niet vlekkeloos en klaagster heeft meerdere keren terug moeten komen omdat de brug steeds los kwam. Uiteindelijk bleek dat de abutments onder de brug waren afgebroken en eveneens vervangen moesten worden. Het afbreken van de abutments is volgens klaagster gebeurd omdat de brug meerdere keren moest worden losgehaald en teruggeplaatst.

Gedurende de behandeling zijn bij klaagster ontstekingen ontstaan. Pas nadat verweerder de elementen verschillende keren heeft ingeslepen zijn de ontstekingen verdwenen maar bleek de beet veranderd. Op verzoek van klaagster heeft verweerder toen nogmaals alle elementen van de brugconstructie vervangen en opnieuw opgesteld. Hierna kreeg klaagster kaakgewrichtsklachten en last van oorsuizen. Nadat verweerder de elementen toen nog een keer heeft ingeslepen kreeg klaagster naast de kaakgewrichtsklachten ook last van haar tong en haar spraak. Door dit alles heeft klaagster het vertrouwen in verweerder verloren en een second opinion gevraagd.

Bij de second opinion uitgevoerd door tandarts de heer F, is klaagster medegedeeld dat verweerder mogelijk fouten heeft gemaakt bij de behandeling waardoor de kaakgewrichtsproblemen zijn ontstaan. De heer F heeft klaagster voor verdere beoordeling hiervan doorverwezen naar organisatie G.. Door tandarts de heer H is geconstateerd dat een aantal klachten, waaronder de knip in het linker kaakgewricht, mogelijk is veroorzaakt door de verandering in de verticale dimensie ten gevolge van de behandeling van verweerder. Verder is door hem opgemerkt dat de verticale dimensie enigszins de rusthoogte overschrijdt en er geen bilateraal gebalanceerde occlusie aanwezig is. Als complicerende factoren worden het knarsen en de droge mond met peri-mucositis beeld genoemd. Klaagster is geadviseerd een repositie spalk te dragen ter stabilisatie van de beet. Naar aanleiding van tijdens de evaluatie nog aanwezige klachten zou overgegaan kunnen worden tot het nogmaals opnieuw opstellen van de beet.

Ter zitting heeft klaagster medegedeeld dat haar nooit is geadviseerd om zowel de bruggen in de boven- als in onderkaak te vervangen. Klaagster heeft hier ook nooit een begroting voor ontvangen. Aangezien de brug in de onderkaak van kunststof is en die in de bovenkaak van porselein ging klaagster ervan uit dat de brug in de onderkaak vervangen moest worden omdat kunststof meer slijtage gevoelig is. Er zijn haar verder geen andere behandelopties voorgesteld. Klaagster heeft benadrukt veel te hebben geleden door de vele behandelingen. Zowel tijdens als na de behandelingen heeft zij veel pijn gehad en voelde zich belemmerd in haar sociale leven. Daarnaast is zij banger geworden. Verder heeft zij aangegeven dat zij verweerder niet goed kende en de behandelingen vooral door de protheticus werkzaam in de praktijk van verweerder, de heer I zijn uitgevoerd. Door organisatie G is inmiddels een spalk gemaakt en het knakken van het kaakgewricht wordt minder. Een begroting voor een eventuele vervolgbehandeling bij organisatie G heeft klaagster nog niet ontvangen.

Klaagster wenst een oordeel over de gegrondheid van de klacht en vordert de door haar gemaakte kosten ter grootte van € 923,00.

### **Het verweer**

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder en zijn collega's hebben de brug met alle kennis en kunde in de praktijk zo goed mogelijk gerestaureerd. Zowel verweerder als zijn collega's hebben veel inspanning geleverd om de klachten van klaagster te verhelpen.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat er sprake was van een zeer oude brugconstructie in de onder- en bovenkaak die door de slijtage in de loop van de jaren aan vervanging toe was. In 2007 heeft verweerder dit al aan klaagster medegedeeld en haar geadviseerd zowel de brugconstructie in de boven- als in de onderkaak te vervangen om problemen te voorkomen. Klaagster heeft zowel in 2008 als in 2014 aangegeven eerst alleen de elementen van de brugconstructie in de onderkaak te willen vervangen. De klachten in de linker onderkaak waren voor het vervangen van de brugconstructie al aanwezig. Daarnaast bestonden er sinds 1993 problemen met het tandvlees waarvoor klaagster regelmatig werd behandeld.

Tijdens het verwijderen van de oude brugconstructie werd pas zichtbaar dat een aantal abutments was afgebroken en vernieuwd moesten worden. Nadat de nieuwe constructie in april 2015 is geplaatst moest klaagster een aantal keer terugkomen om deze vast te zetten.

Daarna kwam klaagster pas 4 maanden later met pijnklachten ter plaatse van de mucosa bij de implantaten ter hoogte van de elementen 33 en 34. Na een grondige reiniging zijn deze problemen verholpen. In mei 2016 en november 2016 bezocht klaagster de praktijk nogmaals in verband met dezelfde pijnklachten bij voornoemde implantaten en werd hier wederom voor behandeld. Tijdens het laatste consult in november 2016, anderhalf jaar na de plaatsing van de brugconstructie, heeft klaagster voor het eerst gemeld het gevoel te hebben dat de beet was veranderd. Verweerder heeft de elementen toen iets gepolijst en afgesproken de beet in de opvolgende controles te evalueren. Verweerder heeft klaagster geadviseerd de controles uit te laten voeren door de heer I, protheticus en daarnaast het advies gegeven TMD oefeningen te doen om de kaakklachten te verminderen.

In december 2016 en januari 2017 zijn er afspraken gemaakt om de occlusie en de articulatie te controleren en te verfijnen. Tijdens de laatste afspraak in 2017 bleek dat klaagster de elementen zelf met carbonpapier en een aardappelmesje had bewerkt waardoor er schade aan de elementen was ontstaan. Op verzoek van klaagster heeft verweerder de tanden en kiezen van de brugconstructie in de onderkaak toen nogmaals helemaal vervangen, waarna klaagster nog twee maal is teruggekomen om de occlusie en articulatie aan te passen. Daarna is klaagster niet meer in de praktijk teruggekomen en heeft zij een second opinion ingewonnen. Verweerder begrijpt dat klaagster in deze complexe situatie een second opinion heeft gevraagd maar betreurt dat klaagster niet is ingegaan op zijn aanbod om naar aanleiding van de gedane bevindingen nog eens naar de situatie te kijken.

Volgens verweerder wordt ten onrechte alleen nog uitgegaan van de oordelen die zijn gegeven tijdens de second opinion en het consult bij het CBT. Verweerder heeft met name zijn twijfels bij de bevindingen van de heer H waarin wordt gesteld dat er geen bilateraal gebalanceerde occlusie is bij de vaste constructie. Volgens verweerder is de huidige binnen zijn beroepsgroep gehanteerde norm dat bij een met vaste voorzieningen hersteld gebit zoals bij klaagster juist niet gestreefd wordt naar een tweezijdig gebalanceerde articulatie. Verder stelt verweerder zich op het standpunt dat de oorzaak van de kaakgewrichtsklachten niet het gevolg is van de vervanging van de brugconstructie alleen maar wordt veroorzaakt door meerdere factoren, zoals de langdurig bestaande verdiepte beet, een aangeleerde verkeerde mondgewoonte en stress ten gevolge van medische problematiek. Verweerder heeft ter onderbouwing hiervan de bevindingen van een onafhankelijk tandheelkundig adviseur die de casus aan de hand van de patiëntenkaart en de röntgenfoto's heeft beoordeeld overgelegd. Volgens deze deskundige is de kans groot dat de klachten zijn ontstaan door het plotseling aanpassen van de beethoogte en is het niet ondenkbaar dat deze van tijdelijk aard zijn. De klachten moeten worden aangemerkt als een complicatie van de behandeling en niet het gevolg van een verkeerde behandeling.

Ter zitting is door de gemachtigde van verweerder aangevoerd dat de tandheelkundig adviseur van organisatie E de heer drs. J nog heeft aangegeven dat men na een dergelijke behandeling nooit meer de situatie krijgt zoals deze voorheen was. Het rapport van de heer J is echter niet bij de stukken gevoegd. Desgevraagd is door de gemachtigde van verweerder bevestigd dat de Geschilleninstantie Mondzorg ervan uit mag gaan dat door verweerder geen begroting is gemaakt voor het vervangen van zowel de brug in de onder- als in de bovenkaak aangezien hier in dossier niets over is genoteerd.

## **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 bij klagster sprake was van een oude brugconstructie op implantaten in de onder- en bovenkaak die 30 jaar geleden op zeer kundige wijze is vervaardigd. Na zo een lange tijd is het niet onbegrijpelijk dat er slijtage is ontstaan en er op enig moment iets aan de brugconstructies vervangen moet worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet zich voor de vraag gesteld of verweerder in redelijkheid over kon gaan tot het vervangen van de elementen van de brugconstructie in de onderkaak. Klaagster bezocht verweerder met klachten van kapotte mondhoeken en een diepe beet. Verweerder heeft klagster toen geadviseerd om alleen de elementen van de brugconstructie in de onderkaak te vervangen. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het in dit geval voor de hand had gelegen om niet alleen de brugconstructie in de onderkaak maar ook de brugconstructie in de bovenkaak in zijn geheel te vervangen teneinde complicaties zoals zich thans hebben voorgedaan te voorkomen. Bij een brugconstructie als de onderhavige was in redelijkheid te voorzien dat indien eenmaal met het vervangen van delen van de constructie was begonnen zich meerdere problemen zouden voordoen. Verweerder had zich hiervan moeten vergewissen en klagster op de hoogte moeten stellen. Voorts is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nadat er complicaties waren opgetreden dezelfde behandeling niet nog een keer had moeten doen, maar klagster een andere behandeling had moeten voorstellen of klagster moeten doorverwijzen.

Ingevolge artikel 7:748 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) rust op verweerder de wettelijk plicht een adequaat behandel-/ zorgplan op te stellen en de patiënt hierover te informeren. Daarbij dient de patiënt geïnformeerd te worden over de mogelijke gevolgen en complicaties van de uit te voeren behandeling zodat de patiënt een weloverwogen keuze kan maken. Op grond van het behandelplan dient tevens een begroting te worden opgesteld en aan de patiënt te worden overhandigd. Klaagster heeft gesteld nimmer een begroting te hebben ontvangen en geen andere behandel mogelijkheden te hebben vernomen dan het vervangen van de elementen in de onderkaak. Ter zitting is dit standpunt niet weersproken en in het patiëntendossier is hierover niets genoteerd. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder hiermee tekort is geschoten in zijn informatieplicht naar klagster. De niet verwaarloosbare mogelijkheid dat er al dan niet tijdelijke kaakgewrichtsklachten zouden ontstaan na het veranderen van de beet bij de al lang bestaande constructie was een omstandigheid waarvan klagster op de hoogte had moeten worden gesteld. Verweerder heeft klagster onthouden een weloverwogen keuze op grond van de haar geboden informatie te maken. Uit het vorenstaande volgt dat verweerder tekort is geschoten in de zorg die van hem als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts wordt verwacht. Het geschil is gegrond.

De commissie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. De aanwezigheid van onzorgvuldig handelen en/of nalaten is een vereiste voor de aansprakelijkheid van verweerder. Van onzorgvuldigheid wordt gesproken indien niet volgens de regels der medische kunst is gehandeld en er een fout is gemaakt die een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot in dezelfde omstandigheden niet zou hebben gemaakt. De tekortkoming moet aan verweerder kunnen worden verweten en klaagster moet door deze tekortkoming schade zijn toegebracht. Zoals onder 4.5. overwogen is verweerder tekort geschoten in de zorg die van hem wordt verwacht. Door klaagster niet te informeren over de risico's en mogelijke gevolgen van de behandeling en haar verschillende behandelopties te onthouden heeft klaagster schade geleden waarvoor verweerder aansprakelijk is.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet aanleiding om tegemoet te komen aan het verzoek om schadevergoeding van klaagster.

De door klaagster gevorderde kosten ad € 923,00 bestaande uit door klaagster betaalde rekeningen minus de door de verzekering vergoede kosten komen de Geschilleninstantie Mondzorg niet onredelijk voor en dienen door verweerder aan klaagster vergoed te worden.

Op grond van artikel 3, vierde lid, van het Reglement ziet de Geschilleninstantie Mondzorg aanleiding de door klaagster betaalde griffiekosten ad € 75,00 eveneens voor vergoeding in aanmerking te laten komen als onderdeel van de door verweerder te vergoeden schadevergoeding.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil gegrond is;
- verweerder aan klaagster een schadevergoeding ad € 923,00 dient te vergoeden, te vermeerderen met het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,00.

### **Aldus uitgebracht door:**

Geschilleninstantie Mondzorg

12 januari 2018