

UITSPRAAK

SGIM 2017-039

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

mevrouw **A**, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen

zorgaanbieder de heer drs. **C**, tandarts te D, 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. 7 januari 2018, ingekomen op gelijke datum, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Verweerder heeft op 9 maart 2018 het verweerschrift ingediend.
3. Het geschil is ter zitting behandeld op 6 april 2018 te Bunnik. Klaagster is in persoon ter zitting verschenen, vergezeld door haar echtgenoot de heer E. Verweerder is, met bericht, niet ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder de losse kroon op het element 11 verkeerd heeft teruggeplaatst zonder klaagster vooraf te informeren over de uit te voeren behandeling en de daarbij horende risico's en zonder dat klaagster hier toestemming voor heeft gegeven. Nadien heeft verweerder de kroon op het element 11 onherstelbaar beschadigd door de kroon ongeautoriseerd af te slijpen en te modificeren waardoor klaagster genoodzaakt was nieuwe frontkronen te laten vervaardigen.

Begin juni 2016 bezocht klaagster verweerder in verband met een losse kroon op het element 11. Twee maanden eerder was de kroon ook losgekomen en vastgezet door een collega van verweerder, tandarts F. Nadat verweerder de kroon had teruggeplaatst zag klaagster dat de kroon schuin naar voren stond waardoor de richting van het element niet meer gelijk was aan de andere elementen en de kroon ten opzichte van de naastliggende elementen uit de rij stond. Daarnaast was de kroon na terugplaatsing langer dan de andere elementen. Verweerder deelde klaagsters mening niet en stelde zich op het standpunt dat er niets afwijkends te zien was. Desondanks heeft verweerder klaagster verzocht in de stoel plaats te nemen en is, zonder haar verder iets mede te delen, gestart met het beslijpen van de kroon. Klaagster had verweerder hier geen toestemming voor gegeven en had gedacht dat verweerder de kroon weer los zou halen en opnieuw terug zou plaatsen. Een bevriende tandarts van klaagster had haar medegedeeld dat het kort na het vastzetten van een kroon met cement nog gemakkelijk zou zijn deze los te halen. Aan het einde van de behandeling zag klaagster dat verweerder zoveel van het porselein van de kroon had weggeslepen dat beide zijden van het element niet meer gelijk waren aan die van de naastliggende elementen. Verweerder had met zijn laatste behandeling de kroon geruïneerd. Klaagster was hierdoor genoodzaakt twee nieuwe frontkronen te laten vervaardigen.

Ter zitting heeft klaagster medegedeeld verbaasd te zijn over het feit dat verweerder in zijn verweerschrift als oorzaak voor het mislukken van de behandeling heeft aangegeven dat de kroon vanaf het begin zo slecht was dat het haast onmogelijk was om deze goed terug te kunnen plaatsen.

Door zowel collega tandarts F als door verweerder is hier nooit over gesproken. In april 2016 heeft tandarts F zelfs tegen klaagster gezegd dat de kroon in prima staat was. Als klaagster had geweten dat de kroon zo slecht was en er een risico bestond dat met de behandeling niet het gewenste effect zou worden bereikt, had klaagster afgezien van de behandeling en een andere keuze gemaakt. Verweerder heeft haar de noodzakelijke informatie om tot een goede keuze te komen onthouden. Klaagster heeft hierdoor onnodig veel ellende gehad en voelde zich boos en machteloos. Verweerder heeft door klaagster niet te informeren niet gehandeld zoals men van een professioneel tandarts mag verwachten. Uiteindelijk heeft klaagster bij een bevriende tandarts in G twee nieuwe frontkronen laten vervaardigen waarvoor zij € 766,00 heeft moeten betalen.

Klaagster vordert de kosten van herstel ad € 766,00 van verweerder.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerder wijst de klacht en aansprakelijkheid af.

Klaagster bezocht de praktijk in verband met een losgekomen kroon op het element 11 welke kroon niet in de praktijk van verweerder is vervaardigd. Er is meerdere keren door verschillende tandartsen geprobeerd de kroon terug te plaatsen. In eerste instantie is dit door tandarts F gedaan, later door verweerder. Het feit dat het niet goed is gelukt komt doordat de kroon vanaf het begin af aan niet goed was. Het gegeven dat het twee tandartsen niet gelukt is de kroon terug te plaatsen geeft al aan dat de oorspronkelijke situatie van de kroon niet goed was. Er is klaagster nadien een aantal mogelijkheden geboden om de kronen vanuit esthetisch oogpunt enigszins te verbeteren hetgeen door klaagster werd geweigerd. Klaagster is zelf uit de behandelkamer weggelopen en heeft geweigerd de behandeling in de praktijk af te ronden. Verweerder betwist dat hij de kroon kapot heeft gemaakt, de kroon was al stuk. Verweerder wijst de aansprakelijkheid af omdat de kroon niet door hem of door een collega in de praktijk is vervaardigd. De tandarts die de kroon heeft gemaakt is aansprakelijk voor het stuk gaan van de kroon aldus verweerder. Voorts voert verweerder aan dat hij geen röntgenfoto of ander bewijs heeft gezien waarop wordt aangetoond dat de toestand van de kroon door zijn behandeling is verslechterd. Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij, gelet op de omstandigheden, juist heeft gehandeld.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

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.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klager stelt – samengevat - dat verweerder klaagster niet heeft geïnformeerd over de uit te voeren behandeling, de mogelijke risico's van de behandeling en geen alternatieven heeft voorgesteld. Vervolgens is verweerder zonder de benodigde toestemming overgegaan tot het uitvoeren van de behandeling.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat op de arts-patiënt relatie de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), artikel 7:448 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is. Ingevolge deze wet rust op een zorgaanbieder de plicht een patiënt vooraf te informeren over de behandeling, de gevolgen en de risico's en te wijzen op eventuele alternatieve behandelingen. Alvorens over te gaan tot behandeling dient de zorgaanbieder toestemming te vragen aan de patiënt.

Niet is gebleken dat verweerder klaagster schriftelijk een behandelvoorstel heeft meegegeven en heeft gewezen op de risico's van het niet slagen van de behandeling in verband met de slechte kwaliteit van de kroon, noch heeft verweerder in het patiëntendossier vermeld dat hij klaagster hier mondeling van op de hoogte heeft gesteld.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt derhalve vast dat verweerder klaagster onvoldoende danwel niet heeft geïnformeerd over de uit te voeren behandeling, de gevolgen en de mogelijke risico's en hiermede niet heeft voldaan aan de op hem bij de uitoefening van zijn beroep rustende wettelijke informatieplicht. Door vervolgens over te gaan tot behandelen zonder dat er sprake kon zijn van informed consent heeft verweerder eveneens niet gehandeld zoals van hem als redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht hetgeen hem moet worden verweten.

De klacht dat verweerder klaagster vooraf, tijdens en na de behandeling niet heeft geïnformeerd en tot behandeling is overgegaan zonder dat er sprake was van informed consent is gegrond.

Voor zover de klacht betrekking heeft op de kwaliteit van de behandeling, heeft het volgende te gelden. 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 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.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de kroon scheef is teruggeplaatst en verweerder nadien de kroon heeft beslepen met een ongewenst resultaat waardoor klaagster genoodzaakt was twee nieuwe frontkronen te laten vervaardigen. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat er redenen aanwezig kunnen zijn voor het loskomen van een kroon, evenals dat er redenen aanwezig kunnen zijn waardoor de kroon niet goed is terug te plaatsen. Verweerder heeft deze in zijn verweer echter niet aannemelijk gemaakt en is niet ter zitting verschenen. Evenmin heeft verweerder – als hiervoor is overwogen - klaagster vooraf op de hoogte gesteld van mogelijke complicaties bij het terugplaatsen van de kroon. Indien hij dit wel had gedaan had klaagster een andere keuze kunnen maken en was haar mogelijk veel ellende bespaard gebleven.

De Geschilleninstantie Mondzorg acht voldoende redenen aanwezig voor het oordeel dat klaagster door het verwijtbaar handelen van verweerder schade heeft geleden welke door verweerder vergoed dient te worden. Klaagster heeft ter zitting medegedeeld haar nieuwe kronen in G te hebben laten maken ten bedrage van € 766,00. Verder heeft klaagster een second opinion uit laten voeren bij tandartsenpraktijk H ten bedrage van € 50,56.

Aangezien het een wat oudere kroon uit 2012 betrof en de situatie van de kroon bij aanvang van de behandeling niet precies vast te stellen is, acht de Geschilleninstantie Mondzorg het redelijk dat verweerder 50% van de door klaagster gemaakte kosten vergoedt. Verweerder dient derhalve aan klaagster een schadevergoeding te betalen ad € 358,28 te vermeerderen met het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,00.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- verweerder aan klaagster een schadevergoeding dient te voldoen ten bedrage van € 358,28 te vermeerderen met het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,00;
- het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg
6 april 2018