

## UITSPRAAK

### SGIM 2018-003

#### 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

de heer **A**, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen

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

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij e-mail d.d. 25 januari 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Verweerster heeft op 29 maart 2018 een verweerschrift ingediend.
3. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 juni 2018 te Bunnik.
4. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster werd vertegenwoordigd door mevrouw D, praktijkhoudster, bijgestaan door mevrouw mr. E, advocaat te B.

### Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt van klager dat:

- a. tijdens een behandeling in de praktijk van verweerster een vijl is afgebroken;
- b. klager onheus is bejegend door medewerkers van verweerster;
- c. de behandelende tandarts geen Nederlands of Engels sprak waardoor de communicatie onvoldoende was;
- d. het dossier van klager niet is opgestuurd naar de opvolgend tandarts.

Klager bezocht op 10 oktober 2017 de praktijk van verweerster in verband met pijn aan het element 16. Diezelfde dag is door tandarts F een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd waarbij een vijl is afgebroken. Zowel tandarts F als haar assistent hebben klager hier niets over medegedeeld en geweigerd de ten behoeve van de behandeling gemaakte röntgenfoto aan klager op te sturen.

De opvolgend tandarts moest hierdoor een nieuwe röntgenfoto maken waarvoor klager moest betalen. Daarnaast heeft verweerster geweigerd klagers patiëntengegevens op te sturen.

Verweerster heeft deze pas op 9 november 2017, na herhaald verzoek, opgestuurd. De röntgenfoto van de behandeling op 10 oktober 2017 ontbrak echter. De communicatie met tandarts F verliep moeizaam omdat tandarts F geen Nederlands of Engels sprak. Klager begreep niets van wat zij hem mededeelde.

Op 31 oktober 2017 heeft klager een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie] over de behandeling op 10 oktober 2017. Naast het feit dat de vijl is afgebroken en de communicatie moeizaam verliep is klager zeer ontevreden over het feit dat de tijdens de behandeling vervaardigde vulling nog dezelfde dag is afgebroken. Toen klager de praktijk hierover belde mocht hij weliswaar dezelfde dag terugkomen en werd de vulling opnieuw vervaardigd, enkele seconden later viel deze er echter weer uit. Tevens werd klager door tandarts assistent G op zeer brutale wijze ontvangen toen hij terugkwam voor het opnieuw laten vullen. Om deze reden heeft klager dezelfde dag besloten de praktijk te verlaten en een andere tandarts te zoeken.

Op 7 november 2017 is door de opvolgend tandarts, tandarts H, een wortelkanaal-behandeling in het element 16 uitgevoerd en zijn er röntgenfoto's gemaakt Tijdens de behandeling constateerde tandarts H dat er een vijl in een wortelkanaal van het element 16 was afgebroken. Klager schrok van het feit dat tandarts F hem hier niet van op de hoogte had gesteld. Klager moest voor de behandeling bij tandarts H € 389,95 betalen terwijl de kies niet meer te redden was. Als hij had geweten dat er een vijl was afgebroken in de kies had hij de kies meteen laten extraheren.

Op 16 november 2017 is klager gebeld door de toenmalige praktijkhoudster, mevrouw I om de door hem ingediende klacht te bespreken. Zij heeft klager bevestigd dat hij slecht is behandeld maar heeft ontkend dat de vijl tijdens de behandeling in de kies is achtergebleven. Klager is met mevrouw I tot overeenstemming gekomen dat naast het aanbieden van excuses en een schadevergoeding van € 200,-, een bitje in de praktijk zou worden vervaardigd voor € 50,- waarmee de kies en de tanden zouden worden beschermd tegen knarsen. Na dit alles zou klager de klacht intrekken. Na het bewuste telefoongesprek hebben er verschillende afspraken plaatsgevonden waarbij geen behandelingen zijn uitgevoerd. Klager stond steeds binnen een paar minuten weer buiten terwijl hij wel vrij had genomen van zijn werk. Uiteindelijk is het bitje niet gemaakt en de pijn niet afgenomen. De kies is hierdoor overbelast geraakt, de voortanden zijn gaan schuiven en dientengevolge afgebroken. Daarnaast is een kies zonder toestemming of uitleg van klager ingekort, ondanks dat deze al door de nieuwe tandarts was ingekort. Klager heeft hierdoor een nieuwe kroon ad € 500,- moeten laten vervaardigen.

Op 29 november 2017 was de pijn zo hevig dat deze niet meer te onderdrukken was met pijnstillers. Toen klager de praktijk belde met deze klachten werden deze niet serieus genomen. Op zijn vraag of hij de kies kon laten extraheren om van de pijn af te komen kreeg hij het advies 6 weken rust te nemen. Tevens kreeg hij te horen dat het maken van het bitje nog twee weken zou duren. Klager is daarna voor consult bij een endodontoloog geweest van wie hij te horen kreeg dat bij aanhoudende pijn een apex resectie uitgevoerd zou moeten worden. Door de opvolgend tandarts H is uiteindelijk een bitje gemaakt. Inmiddels heeft klager het element 16, ondanks dat hij abnormale angst voor het trekken van tanden en kiezen heeft, zonder narcose laten extraheren. Klager heeft vanwege financiële problemen besloten dit zonder narcose te laten doen.

Ter zitting heeft klager aangevoerd na de endostart op 10 oktober 2017 gedurende vier weken ondragelijke pijn te hebben gehad. Niemand heeft klager op de hoogte gesteld van het feit dat een tijdelijke vulling uit kan vallen en er een vijl tijdens de behandeling was afgebroken. Ondanks dat klager de behandelend tandarts niet kon verstaan en niet op de hoogte was van de diagnose en de voorgestelde behandeling heeft klager het behandelvoorstel getekend. Klager heeft dit gedaan omdat hij van de pijn af wilde. Klager heeft zich op 10 oktober 2017 uitgeschreven bij verweerster en ingeschreven bij tandarts J.

Een dag later heeft klager bij de receptie om de patiëntengegevens en de nota gevraagd. Desondanks is klager op 17 en 24 november weer naar de praktijk teruggekomen voor behandeling en voor het maken van een opbeetplaat.

Reden dat klager terugkwam naar de praktijk was dat de toenmalig praktijkhoudster, de moeder van de huidige praktijkhoudster mevrouw D, klager heeft aangeboden een opbeetplaat te laten maken voor € 50,-- teneinde zijn ontstane pijnklachten na 10 oktober 2017 te verminderen. Het grieft klager dat de afspraken hiervoor niet zijn nagekomen.

Klager heeft met de moeder van mevrouw D afgesproken dat alles zou worden vergeven en vergeten als de beetplaat voor € 50,-- zou worden vervaardigd. Dit is echter niet geschiedt. Uiteindelijk is er geen beetje door verweerster vervaardigd en zijn er 7 tanden afgebroken door het knarsen. Klager stelt tussen de behandeling op 10 oktober 2017 en 7 november 2017 niet bij een andere tandarts te zijn geweest.

Klager vordert een immateriële schadevergoeding ad € 3280,-- bestaande uit een vergoeding ad € 1680,-- voor materiele schade en een vergoeding ad € 1600,-- voor immateriële schade welke zijn ontstaan na de behandeling op 10 oktober 2017 in de praktijk van verweerster.

### **Het verweer**

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Op 10 oktober 2017 bezocht klager de praktijk van verweerster met pijnklachten aan het element 16. Klager had röntgenfoto's van de vorige tandarts waarop ter plaatse van het element 16 diepe cariës waarneembaar was. Klager is geïnformeerd over de gevolgen van de diepe cariës en uitgelegd dat er een risico bestond dat in verband met de diepte van de cariës mogelijk een endodontische behandeling noodzakelijk zou zijn. Klager heeft twee begrotingen ontvangen, een voor alleen het vullen van het element 16 en een waarbij naast het vullen van het element 16 ook een endodontische behandeling was inbegrepen. Klager is met het voorstel akkoord gegaan en dezelfde dag is gestart met behandelen van het element 16. Tijdens de behandeling bleek dat er een endodontische behandeling noodzakelijk was en is in overleg en met toestemming van klager een endodontische behandeling gestart. Er is die dag alleen een endostart uitgevoerd en het element is tijdelijk afgedekt met cavit. Een paar uur later kwam klager terug omdat er een stukje van de tijdelijke vulling uit was gevallen. Tandarts F heeft dit hersteld en aan klager uitgelegd dat het niet ongebruikelijk is dat er een stukje van een tijdelijke vulling afbreekt. Klager was boos en heeft de vervolgspraak geannuleerd en zich uitgeschreven bij de praktijk. Een dag later heeft klager een klacht ingediend bij verweerster en medegedeeld dat hij niet voor de behandeling wilde betalen en zich genoodzaakt voelde om een rechtszaak aan te spannen. Verweerster heeft op 11 en 20 oktober 2017 op de klacht gereageerd en om haar goede wil te tonen klager aangeboden de kosten van de endostart niet in rekening te brengen. Verweerster heeft na 20 oktober 2017 niets meer van klager vernomen. Klager heeft op 27 oktober 2017 een klacht bij de [beroepsorganisatie] ingediend.

Anders dan klager stelt is er op 10 oktober 2017 geen röntgenfoto gemaakt. Hoewel het maken van een röntgenfoto wel in de begroting was opgenomen, is deze niet gemaakt omdat dit voor de diagnose niet noodzakelijk was en klager röntgenfoto's mee had die een paar dagen eerder bij een andere zorgverlener waren gemaakt. Er is na de behandeling ook geen röntgenfoto gedeclareerd. De afgebroken vijl die op de röntgenfoto van de endodontoloog van 4 december 2017 waarneembaar is betreft volgens diverse bij verweerster werkende tandartsen een roterende vijl. Een dergelijke vijl wordt in de praktijk van verweerster alleen gebruikt in de tweede fase van een endodontische behandeling. Op 10 oktober 2017 is alleen een endostart uitgevoerd bij klager waarbij de behandelend tandarts handvijlen nrs. 8 en 10 heeft gebruikt. Een roterende vijl wordt in de praktijk van verweerster alleen bij een tweede fase van een endodontische behandeling gebruikt, de afspraak hiervoor is door klager afgezegd. Het is derhalve onmogelijk dat de vijl tijdens de behandeling in de praktijk van verweerster op 10 oktober 2017 is afgebroken.

Uit het declaratieoverzicht van de zorgverzekeraar blijkt dat klager na de behandeling op 10 oktober 2017 in elk geval bij nog twee andere tandartsen behandelingen heeft ondergaan. Uit dit overzicht blijkt dat klager het tweede deel van de endodontische behandeling op 7 november 2017 bij tandarts H heeft laten uitvoeren.

Verweerster betwist het verwijt van klager dat hij door de medewerkers van verweerster onheus zou zijn bejegend. Klager is altijd netjes te woord gestaan en verweerster heeft er nadien alles aan gedaan om klagers klacht op te lossen.

Het is juist klager die zich intimiderend heeft gedragen jegens de werknemers van verweerster. Hij zette hen onder druk en wilde meteen geholpen worden onder het dreigement dat hij anders klachten bij diverse instanties in zou dienen.

Zowel tandarts F als haar assistent hadden niet de indruk dat de communicatie met klager gebrekkig was. Verweerster heeft ook nooit andere klachten van patiënten gehad over de communicatie met tandarts F.

Verweerster erkent dat zij adequater had kunnen optreden met het doorsturen van het patiëntendossier van klager naar de opvolgend tandarts. Door een misverstand is het dossier niet op eerste verzoek van klager doorgestuurd. Toen klager op 9 november 2017 belde met de mededeling dat het patiëntendossier nog niet was opgestuurd, is het dezelfde dag alsnog verstuurd. De gevraagde röntgenfoto zat hier niet bij omdat deze, anders dan klager stelt, niet is gemaakt. De nota van de behandeling op 10 oktober 2017 heeft verweerster laten vervallen. Verweerster is van mening dat haar geen verwijt kan worden gemaakt waardoor klager schade zou hebben geleden waarvoor zij aansprakelijk zou zijn.

Ter zitting is door mevrouw D medegedeeld de situatie erg vervelend te vinden en de klacht serieus te nemen. Mevrouw D heeft sinds 2007 met haar moeder samengewerkt en benadrukt dat haar moeder er altijd alles aan heeft gedaan om haar patiënten tevreden te stellen. De moeder van mevrouw D was op het moment van het indienen van de klacht ernstig ziek en voor behandeling in Zürich. Desondanks heeft zij geprobeerd er alles aan te doen om de klacht van klager op te lossen en te zorgen dat hij zich beter zou voelen. Zij heeft klager aangeboden voor consult naar een endontoloog of een kaakchirurg door te verwijzen en de kosten hiervoor op zich te willen nemen en hem aangeboden een opbeetplaat te laten vervaardigen. Doordat de moeder van mevrouw D op het moment van het indienen van de klacht in Zürich was voor behandeling en zij zelf contact wilde opnemen met klager heeft het doorsturen van de patiëntengegevens naar de opvolgend tandarts wat vertraging opgelopen.

## **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 verweerster 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*

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

a. Met betrekking tot het achterlaten van een vijl in het element 16 tijdens de behandeling op 10 oktober 2017 overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat partijen zeer uiteenlopende standpunten hebben ten aanzien van hetgeen tijdens de behandeling op 10 oktober 2017 heeft plaatsgevonden.

Daar waar klager stelt dat een gedeelte van een vijl is achtergebleven in het element 16 waardoor pijnklachten zijn ontstaan, wordt door verweerster gesteld dat de bij klager aangetroffen vijl niet kan zijn achtergelaten tijdens de endostart behandeling op 10 oktober 2017 omdat een dergelijke vijl niet wordt gebruikt tijdens een endostart.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de hiervoor besproken vijl is achterlaten tijdens de behandeling van klager op 10 oktober 2017 daarbij mede in aanmerking nemende dat niet kan worden uitgesloten dat een andere tandarts na 10 oktober 2017 een behandeling in het element 16 bij klager heeft uitgevoerd. Het klachtonderdeel dat tijdens de behandeling op 10 oktober 2017 een gedeelte van een vijl is afgebroken is ongegrond.

b. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat noch uit dossier noch uit het verhandelde ter zitting is gebleken dat klager door een van de medewerkers onheus is bejegend. De Geschilleninstantie Mondzorg is gebleken dat door zowel de medewerkers als de toenmalige praktijkhoudster al het mogelijke is gedaan om klager tevreden te stellen en van zijn klachten af te helpen. Het klachtonderdeel vermeld onder b, dat klager onheus is bejegend door medewerkers van de praktijk, is ongegrond.

c. Ter zitting is vast komen te staan dat tandarts F gebrekkig Nederlands sprak. De Geschilleninstantie Mondzorg kan niet vaststellen dat tandarts F gebrekkig Engels sprak. Vast staat dat klager heeft ingestemd met de voorgestelde behandeling op 10 oktober 2017. Ook is gebleken dat klager met de voorgestelde behandeling op 17 en 24 november 2017 heeft ingestemd. Hierdoor acht de Geschilleninstantie Mondzorg het niet aannemelijk dat klager de gegeven informatie niet heeft begrepen en komt de Geschilleninstantie Mondzorg tot het oordeel dat de communicatie voldoende was en op taalaspect op juiste wijze is geschied.

d. Klager heeft op 10 oktober 2017 een verzoek tot het opsturen van het patiëntendossier gedaan aan welk verzoek vier weken later is voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg komt tot het oordeel dat dit laat is en klager ten aanzien van dit punt in het gelijk moet worden gesteld. Dat verweerster in die periode geconfronteerd werd met vervelende privé omstandigheden doet aan het vorenstaande niet af. Verweerster gaf leiding aan een grote tandartspraktijk waar ook anderen de bevoegdheid hadden om de patiëntengegevens op te sturen. Het klachtonderdeel dat verweerster de patiëntengegevens niet danwel te laat heeft opgestuurd is gegrond. De Geschilleninstantie Mondzorg kan niet vaststellen dat klager door het late opsturen van het patiëntendossier schade heeft geleden. Verweerster heeft klager de nota voor de behandeling van 10 oktober 2017 kwijtgescholden waardoor klager niets heeft hoeven betalen.

e. Overigens heeft de Geschilleninstantie Mondzorg noch uit het onderzoek ter zitting noch uit het patiëntendossier kunnen vaststellen dat verweerster buiten de kaders is getreden van wat verwacht mag worden van een redelijk handelend professional.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klachten vermeld onder a tot en met c ongegrond zijn;
- de klacht vermeld onder d gegrond is;
- het verzoek tot schadevergoeding wordt afgewezen.



**Aldus uitgebracht door:**  
Geschilleninstantie Mondzorg  
8 juni 2018