

UITSPRAAK
SGIM 2018-011

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 D, hierna te noemen 'klager' tegen zorgaanbieder de heer B, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels het ingevulde geschilformulier inclusief begeleidende e-mail d.d. 19 februari 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Vervolgens heeft eerst bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] plaatsgevonden, omdat een eerdere poging daartoe feitelijk niet geëffectueerd is. De bemiddeling heeft niet tot een oplossing geleid en is in september 2018 beëindigd. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft vervolgens, na een verzoek van klager daartoe, het geschil in behandeling genomen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24 september 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 5 oktober 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 7 november 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 december 2018.
5. Op 19 november 2018 is aan klager door de Geschilleninstantie Mondzorg verzocht om aanvullende stukken in te dienen. Deze stukken zijn ingediend op 22 november 2018.
6. De hoorzitting heeft op 14 december 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van gemachtigde mr. C.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder zonder toestemming en uitleg bij klager de hele linker bovenrij gave natuurlijke kiezen heeft ingeslepen. Bovendien heeft verweerder een gaatje (met verdoving) geboord en vervolgens een occlusietest, op middeleeuwse wijze, uitgevoerd terwijl de verdoving nog niet was uitgewerkt en de bedenkingen van klager bij die occlusietest in de wind geslagen. Daarbij verwijt klager verweerder dat hij klager onheus heeft bejegend, althans heeft gezegd dat klager last heeft van psychiatrische problemen en dat hij klager met harde hand de praktijk heeft uitgewerkt. Daarnaast verwijt klager verweerder dat hij onkundig

heeft gehandeld en dat verweerder zich onbevoegd had moeten verklaren omdat hij niet bekwaam was met betrekking tot CMD-problematiek (craniomandibulaire disfunctie). Voorts wordt het verweerder verweten dat hij niet de verslagen heeft opgevraagd van door klager reeds bezochte specialisten of aan klager zelf naar de uitkomsten van eerdere onderzoeken heeft gevraagd. Tot slot wordt het verweerder verweten dat hij de brief van F achterhoudt waarin het verslag is opgenomen van de behandeling aldaar.

Klager voert aan dat hij tijdens de behandeling op 26 februari 2016 heeft aangegeven (opnieuw) in behandeling te zijn bij een Duitse KNO-arts waar klager in 2012 ook onder behandeling was. Tijdens de behandeling op 26 februari 2016 is bij klager een gaatje geconstateerd. Voor behandeling van dat gaatje is een nieuwe afspraak gemaakt. Op 8 maart 2016 heeft verweerder het gaatje in het gebit van klager behandeld en heeft verweerder onder andere in het gebit van klager geboord. Daarvoor heeft verweerder klager verdoofd. Na het boren is door verweerder bij klager een occlusietest uitgevoerd waarbij de onderkaak van klager op en neer werd bewogen. Voorafgaand aan die occlusietest is door verweerder geen toestemming gevraagd of uitleg gegeven over die test, aldus klager. Klager werd na de occlusietest gevraagd aan te geven welke zijde van het gebit als eerste contact maakte, waarop klager links heeft geantwoord. Tegelijkertijd heeft klager echter aangegeven twijfels te hebben over die uitkomst. Volgens klager had hij namelijk geen occlusieprobleem. Verweerder reageerde daarop dat klager niet zijn verstand moest gebruiken omdat dat niet zou werken.

Vervolgens heeft verweerder de gehele linker bovenrij kiezen van klager ingeslepen. Volgens klager ging het om volledig gave natuurlijke kiezen. Verweerder heeft voorafgaand aan het inslijpen geen uitleg gegeven of geen toestemming gevraagd voor het inslijpen, aldus klager. De uitleg kwam pas nadat het inslijpen al was voltooid. Verweerder heeft aan klager op dat moment aangegeven dat het inslijpen, teneinde de occlusie beter te maken, een test was om te kijken of de bromtoon die klager ervoer door de verbeterde occlusie zou verdwijnen. Na het inslijpen vroeg verweerder ook pas wat de uitslag was van het onderzoek dat in het MST en in Isala in verband met de door klager ervaren bromtoon was uitgevoerd. De uitslag van beide onderzoeken was dat de occlusie van klager goed was en daar dus niets aan gedaan moest worden. Klager heeft dat toen aan verweerder gemeld.

Klager heeft vanaf het moment dat verweerder zijn gebit heeft ingeslepen last van zijn gebit. Klagers gebit past niet goed op elkaar. Toen klager eind maart 2016 weer bij verweerder kwam, paste het gebit nog steeds niet op elkaar. Klager heeft daarom een verwijzing gevraagd naar het F in Amsterdam. In de verwijsbrief aan F die verweerder heeft opgesteld, heeft verweerder tot ontsteltenis van klager geschreven dat hij meent dat klager last heeft van psychiatrische problemen. Klager heeft F bezocht. De tandarts van F heeft klager geadviseerd niets aan het gebit aan te laten passen en hem gevraagd of ze in haar verslag op moest schrijven dat de tandarts niet in het gebit mocht slijpen. Klager heeft aangegeven daar prijs op te stellen. Het verslag van de behandeling en het advies van het F heeft verweerder echter nooit ontvangen.

Klager is ook naar zijn Duitse arts gegaan die de bromtoon van klager behandelde. Deze Duitse arts heeft aangegeven dat het inslijpen niet had moeten gebeuren. De Duitse arts heeft klager geadviseerd om de gipsmodellen van zijn gebit op te vragen bij verweerder. Dat heeft klager gedaan, waarop verweerder heeft aangegeven dat hij geen gipsmodellen had en dat hij niet wilde aangeven in welke kiezen hij had geslepen. Vervolgens heeft een woordenwisseling plaatsgevonden waarbij door verweerder onder andere is gezegd dat klager 'kierewiet' is. Een dag later is klager nogmaals naar verweerder toegegaan om uitleg te eisen over de gang van zaken. Verweerder zou klager vervolgens hardhandig de praktijk hebben doen verlaten.

Klager is thans onder behandeling bij een nieuwe tandarts. De nieuwe tandarts heeft aangegeven dat het gebit van klager niet meer op elkaar past, meer specifiek dat de linkerkant van het gebit minder contact maakt dan rechterkant. Bovendien heeft de nieuwe tandarts geconstateerd dat een hele rij was ingeslepen en de tweede kies van achter fors was ingeslepen. De nieuwe tandarts van klager heeft geadviseerd om het gebit vooralsnog zo te laten omdat het zeer moeilijk zou zijn de schade te restaureren en omdat het gebit nu zo is afgesleten dat het feitelijk weer enigszins passend is.

Ter zitting verklaart klager in aanvulling hierop dat zijn gebit goed op elkaar paste, maar vanwege het inslijpen door verweerder het gebit thans niet meer passend is. Klager verwijt verweerder met name dat geen toestemming is gevraagd en geen uitleg is gegeven. Ook vindt klager dat verweerder extra voorzichtig had moeten zijn vanwege zijn CMD. Verweerder heeft volgens klager onder andere een middeleeuwse techniek gebruikt bij de occlusietest. Bovendien wilde klager niet naar F vanwege de bromtoon aangezien klager daarvoor reeds in Duitsland onder behandeling was. Klager wilde naar F vanwege het niet op elkaar passende gebit dat verweerder heeft veroorzaakt.

Ter zitting geeft klager bovendien aan dat hij in G onder behandeling is geweest voor de bromtoon en dat daar de nek van klager is behandeld. De bromtoon was door de behandeling verdwenen, maar is uiteindelijk teruggekomen. Klager geeft aan dat de bromtoon thans voor 95-98% weg is, maar dat het een zwakke plek blijft.

Met betrekking tot de occlusietest geeft klager aan dat hij niet rechtop is gezet door verweerder, maar dat hij continu in een houding 'lag' tussen zitten en liggen. Klager heeft de kaak een paar keer moeten bewegen, maar volgens klager is tussen de kiezen geen papiertje gekomen, hetgeen wel gebruikelijk is.

Klager geeft ter zitting voorts aan dat hetgeen eerder in de procedure door verweerder is aangeboden in het kader van een minnelijke oplossing niet voldoende is. De kosten voor herstel liggen veel hoger dan het bedrag dat verweerder heeft geboden, doch de exacte hoogte van de kosten van herstel is nog niet bekend. Ter onderbouwing van het feit dat de kosten van herstel hoger zijn dan het bedrag dat verweerder heeft aangeboden, voert klager aan dat de kosten voor herstel zijn beoordeeld door zijn nieuwe tandarts en dat zijn nieuwe tandarts heeft aangegeven dat de kosten voor herstel hoger liggen. Dit is door de nieuwe tandarts echter niet op schrift gesteld, geeft klager aan.

Klager geeft aan dat hij de verwijsbrief naar het F niet op 8 maart 2016 heeft ontvangen, maar pas op 1 april 2016. Dat is ook de datum van de verwijsbrief. Klager voert aan dat de reden voor doorverwijzing naar het F lag in het foutief handelen van verweerder en de beoordeling door een derde daarvan, en niet in de bromtoon waar klager last van had.

Klager vordert de kosten van herstel welke thans nog niet bekend zijn bij klager.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Op 8 maart 2016 is door verweerder een caviteit van klager gerepareerd. Vervolgens is de occlusie van klager door middel van de 'guided closure techniek' door verweerder gecontroleerd. Klager heeft daarbij rechtop in de stoel gezeten. Verweerder heeft toen geconstateerd dat sprake was van enkele premature contacten bij klager. Verweerder geeft aan dat de oefening meerdere keren is uitgevoerd en dat door verweerder daarover uitleg is gegeven. Dat blijkt volgens verweerder ook uit hetgeen klager heeft opgeschreven in zijn klaagschrift, doch verkeerd heeft geïnterpreteerd. Klager stelt dat verweerder heeft gezegd

dat hij niet moest nadenken. Volgens verweerder was klager niet goed in staat een ontspannen open en sluit beweging te maken, wat volgens verweerder voortkwam uit het feit dat klager hypertone kauwspier heeft en dat klager zijn onderkaak wilde bijsturen.

Verweerder betwist voorts dat hij bij klager een hele rij kiezen heeft ingeslepen en halve knobbels zou hebben weggeslepen waardoor nadien ook pijnklachten zijn ontstaan. Hij heeft enkele plekken bijgeslepen, niet meer dan dat. Verweerder geeft daarbij aan dat uit het onderzoek van het F bleek dat klager een goed belastbaar gebit heeft. De behandeling van verweerder, zo geeft verweerder aan, was gericht op een meer comfortabele occlusie, waardoor mogelijk ook de bromtoon verminderd zou worden.

Op 16 juni 2016 hebben klager en verweerder in ontspannen sfeer een uur lang gesproken over het inslijpen. Tijdens dat gesprek is geen onvertogen woord gevallen. De volgende ochtend kwam klager, terwijl verweerder bezig was met een behandeling, vloekend en tierend de spreekkamer binnen lopen. Verweerder heeft toen onder dreiging van het bellen van de politie klager gesommeerd de praktijk te verlaten, maar klager daarbij met geen vinger aangeraakt. Van hardhandig de praktijk uitwerken is volgens verweerder dan ook geen sprake. Verweerder geeft wel aan dat hij klager heeft uitgemaakt voor 'gek'.

In de periode van juni 2016 tot en met april 2017 heeft verweerder vervolgens meerdere dreigbrieven van klager ontvangen.

Met betrekking tot de bejegening geeft verweerder aan dat hij klager inderdaad 'gek' heeft genoemd, maar dat die bejegening voortkomt uit de agressie van klager in de praktijk van verweerder.

Ter zitting heeft verweerder aangevoerd dat het verslag van het F niet wordt achtergehouden. Bovendien geeft de verwijzing naar het F aan dat klager is doorverwezen wegens de bromtoon in zijn oor. Dit blijkt immers ook uit de verwijzingsbrief van verweerder aan F d.d. 1 april 2016. Verweerder verklaart bovendien ter zitting dat op het moment dat klager de verwijzing naar F kwam halen, verweerder heeft gekeken naar de premature contacten en een aantal premature contacten heeft ingeslepen. Verweerder geeft aan dat het inherent is aan de procedure dat daarover overleg is gevoerd aangezien steeds besproken moet worden hoe de sluiting is. Bovendien geeft verweerder aan dat door hem wel een articulatiepapiertje is gebruikt.

Met betrekking tot de uitgevoerde occlusietest terwijl klager onder verdoving was, geeft verweerder aan dat klager een intraligamentaire anesthesie heeft gehad door middel van een prik naast het element dat moest worden behandeld. Dat houdt een hele lokale verdoving in waarbij door een patiënt eigenlijk niet wordt gevoeld dat verdoofd is. Na een dergelijke verdoving is het volgens verweerder gewoon mogelijk om een occlusietest uit te voeren.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klager zich op 26 februari 2016 tot verweerder heeft gewend voor een periodieke controle en dat klager op 8 maart 2016 door verweerder is behandeld voor een caviteit. Daarop volgend is door verweerder een occlusietest uitgevoerd bij klager. Op de wijze waarop die occlusietest is uitgevoerd verschillen de lezingen van partijen. Welke lezing de juiste is, is voor de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van de beschikbare informatie niet met zekerheid vast te stellen. Wel stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat de door verweerder gebruikte guided closure techniek een in de huidige tijd gebruikelijke techniek is voor het uitvoeren van een occlusietest en dat van een middeleeuwse test dus geenszins sprake is. De test kan met de door verweerder gebruikte verdoving worden uitgevoerd. Voorts acht de Geschilleninstantie het niet onaannemelijk dat verweerder bij het uitvoeren van de test gesproken heeft met klager, nu dat onderdeel is van de test. Er dient immers besproken te worden welke zijde van het gebit eerst contact maakt in verschillende posities. Voor de Geschilleninstantie Mondzorg is er onvoldoende bewijs dat verweerder de occlusietest op een onjuiste wijze heeft uitgevoerd en over die occlusietest niet met klager gesproken heeft. Voor de Geschilleninstantie Mondzorg is dan ook met voldoende mate van zekerheid komen vast te staan dat door verweerder uitleg is gegeven over de procedure en dat klager voor het uitvoeren van de behandeling toestemming heeft gegeven, althans niet is komen vast te staan dat geen toestemming en uitleg is gegeven.

Ten aanzien van de klacht van klager over het inslijpen van de kiezen van klager overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg als volgt. Tijdens de hoorzitting is door een tandarts-lid van de Geschilleninstantie Mondzorg de situatie van het gebit van klager bekeken. Vast is komen te staan dat er in geringe mate tandmateriaal verdwenen is bij de kiezen linksboven. Echter is niet komen vast te staan of dit is ontstaan door het inslijpen door verweerder of doordat klager tandenknarst. Aan andere delen van het gebit van klager was immers te zien dat er ook sprake was van verlies van tandmateriaal, hoogstwaarschijnlijk door tandenknarsen. Het tandarts-lid van de Geschilleninstantie Mondzorg heeft niet tot een onomstotelijk oordeel kunnen komen omtrent de oorzaak van het tandweefselverlies van de betreffende kiezen. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg is derhalve niet vast komen te staan dat het handelen van verweerder, het teveel inslijpen van de kiezen van klager, de oorzaak is van het verlies van tandmateriaal linksboven.

Verweerder heeft ter zitting erkend dat hij klager voor “gek”, althans een soortgelijke kwalificatie heeft uitgemaakt. De kwalificaties die klager noemt herkent verweerder niet. Verweerder ontkent bovendien klager met harde hand de praktijk uit te hebben gewerkt. Ook over deze gebeurtenissen

verschillen de lezingen van partijen en is door de Geschilleninstantie Mondzorg niet eenduidig vast te stellen wat er daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Wat daar ook van zij, vast staat dat verweerder richting klager het woord “gek” of een soortgelijke bewoording heeft gebruikt. Dat past niet bij hetgeen van een professioneel handelend tandarts verwacht mag worden. Verweerder heeft ter zitting aangegeven zich te realiseren dat dit niet juist was, en dat dit voortkwam uit de agressiviteit van klager en het feit dat klager de praktijk binnenkwam terwijl verweerder een andere patiënt aan het behandelen was. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat van een professional ook in een dergelijke situatie verwacht mag worden dat hij zich professioneel opstelt. Verweerder is in dat opzicht tekortgeschoten. De Geschilleninstantie Mondzorg beoordeelt het door verweerder in dat opzicht getoonde zelfinzicht positief.

De klacht van klager dat verweerder onkundig heeft gehandeld en dat verweerder zich onbevoegd had moeten verklaren omdat hij niet bekwaam was met betrekking tot CMD-problematiek verklaart de Geschilleninstantie Mondzorg eveneens ongegrond. Op geen enkele wijze is komen vast te staan dat verweerder de CMD-problematiek van klager heeft getracht te behandelen. Verweerder heeft tandheelkundige zorg verleend aan klager en was op de hoogte van de CMD- problematiek van klager en het feit dat klager daarvoor elders in behandeling was. Op verzoek van klager heeft verweerder klager doorverwezen naar F in verband met de CMD-problematiek. Ook dat wijst erop dat verweerder geenszins de CMD van klager heeft getracht te behandelen. Voor de lezing van klager dat aan de verwijzing naar F het onjuiste handelen van verweerder ten aanzien van de occlusietest en het inslijpen en de klachten daarover van klager ten grondslag lag, ziet de Geschilleninstantie Mondzorg onvoldoende grond. De verwijzing vermeldt de reden van de verwijzing, te weten de bromtoon die klager ervaart. Niet valt in te zien waarom op de verwijzing een andere reden voor de verwijzing vermeld is. Ook het verslag van F geeft geen aanleiding om aan te nemen dat de verwijzing een andere reden had dan de reden die vermeld is op de verwijzing. Daar komt bij dat de verwijzing gedateerd is op 1 april 2016. Op welke datum, 8 maart of 1 april 2016, de verwijzing daadwerkelijk aan klager is verstrekt kan de Geschilleninstantie niet vaststellen. Hoe dan ook heeft klager, voor zover de Geschilleninstantie Mondzorg bekend, eerst op 16 juni 2016 aan verweerder zijn klachten omtrent het inslijpen kenbaar gemaakt. Die datum is gelegen na beide data die door partijen zijn genoemd ten aanzien van de verwijzing. Dat maakt eens te meer dat niet aannemelijk is dat die klachten de grondslag waren voor een verwijzing naar F.

Tot slot wordt het verweerder verweten dat hij de brief van F achterhoudt waarin het verslag is opgenomen van de behandeling aldaar. De Geschilleninstantie Mondzorg constateert dat klager beschikt over het verslag van F nu klager dat verslag bij de stukken heeft gevoegd die zijn ingediend bij de Geschilleninstantie Mondzorg. Op welk moment klager de beschikking over dit verslag heeft gekregen is voor de Geschilleninstantie Mondzorg achteraf niet meer vast te stellen. Het verslag van F is gedateerd op 1 juni 2017, hetgeen ruim een jaar is nadat klager bij F is geweest voor onderzoek. Dat verslag is gericht aan verweerder en vermeldt dat het verslag in kopie aan klager is gestuurd. Dat F pas na een dergelijke lange termijn een verslag heeft toegestuurd (zowel aan verweerder als aan klager) kan verweerder niet verweten worden. Verweerder heeft daar immers geen invloed op. De algemene klacht van klager dat er in de zorg gezwegen wordt over fouten van collega's is niet onderbouwd en ongefundeerd en ziet bovendien niet op het handelen van verweerder.

De klachten van klager zijn, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, ongegrond. Daarbij merkt de Geschilleninstantie wel op dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een professioneel handelend tandarts verwacht mag worden door klager “gek” te noemen, doch dat de klacht van klager veel verder strekt dan dat en derhalve ongegrond verklaard wordt.

Nu de klachten van klager ongegrond worden verklaard is er geen grondslag voor enige schadevergoeding. De Geschilleninstantie Mondzorg komt dan ook niet toe aan een beoordeling van de door klager gevorderde schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klachten van klager ongegrond zijn;

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 14 december 2018