

## UITSPRAAK

### SGIM 2018-013

#### Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

#### Inzake

De geschilprocedure van

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

zorgaanbieder de heer **C**, tandarts te **D**, hierna te noemen 'verweerder'.

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

---

#### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt door het indienen van een op 1 maart 2018 ondertekend geschilformulier. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft dit geschilformulier op 2 maart 2018 ontvangen. Klager heeft per e-mail van 2 maart 2018 aan de Geschilleninstantie Mondzorg aanvullende stukken gestuurd.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager verschuldigde griffiegeld op 2 maart 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 6 april 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief van 14 juni 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 juli 2018. Partijen zijn bij e-mail 22 juni 2018 bericht dat deze hoorzitting wegens omstandigheden is geannuleerd. Zij zijn bij brief van 17 juli 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 augustus 2018. Verweerder heeft de Geschilleninstantie Mondzorg bij e-mail van 6 april 2018 bericht niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting.
5. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 10 augustus 2018 te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

#### Het geschil

Het geschil gaat over het volgende.

##### *Klacht 1: plaatsing prothese*

Klager verwijt verweerder dat hij bij het plaatsen van een gebitsprothese in klagers bovenkaak niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in redelijkheid kan worden verwacht. Klager voert hiertoe – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klager heeft in het voorjaar van 2015 met verweerder gesproken over zijn bovengebitt. Verweerder adviseerde een met telescoopkronen aan de hoektanden en met haakjes aan de verstandkiezen te bevestigen prothese omdat klager wel al zijn tanden nog had maar nog slechts een paar kiezen. Verweerder begrootte de kosten voor deze behandeling op € 2.544,66, waarvan € 500,00 zou kunnen worden bekostigd vanuit klagers verzekering.

Klager is akkoord gegaan met de voorgestelde behandeling omdat verweerder hem geen alternatieven heeft voorgehouden en klager ervan uitging dat een (volledig) kunstgebit ook (grotendeels) door hemzelf zou moeten worden bekostigd.

Na het plaatsen van de prothese hebben zich problemen voorgedaan met zowel de linkerhoektand als de rechterhoektand.

De linkerhoektand (primaire telescoopkroon) brak kort na het plaatsen van de prothese met telescoopkronen af. Verweerder heeft deze tand toen met een stift bevestigd aan de wortel. Hierna ontstonden met name bij de linkerhoektand drukplekken. Verweerder heeft de prothese toen meerdere keren bijgeslepen, maar niet op de plek die klager aangaf. Bovendien was klagers kaak ontstoken. Klager heeft, na meerdere pogingen van verweerder de ontsteking te behandelen door middel van wortelkanaalbehandeling, in ziekenhuis E een apexresectie ondergaan. Toen zich in klagers kaak opnieuw een ontsteking voordeed, heeft verweerder geprobeerd dit op te lossen en heeft klager een aantal penicillinekuren ondergaan. Deze behandelingen mochten klager niet baten, waarna is besloten de hoektand (primaire telescoopkroon) inclusief wortel te verwijderen. Verweerder heeft klager toen de keuze gegeven die verwijdering in het ziekenhuis te laten verrichten of door verweerder. Klager heeft gekozen de behandeling in het ziekenhuis te laten verrichten, omdat hij slechte, pijnlijke ervaringen had bij eerdere behandelingen door verweerder. Verweederders assistente heeft de afspraak in het ziekenhuis gepland. Klager was zich er op dat moment niet van bewust dat hij de behandeling van het ziekenhuis zelf moest betalen. Toen klager de rekening van het ziekenhuis ontving, heeft hij daarover contact gezocht met verweerder. Verweerder meldde klager dat hij de rekening zelf moest betalen.

Ook de rechterhoektand (primaire telescoopkroon) is afgebroken. Verweerder heeft ook deze kroon met een wortelkanaalstift bevestigd aan de kaak. Klager heeft verweerder daarbij meerdere keren aangegeven dat de haakjes rond de verstandkiezen los zaten.

Klager heeft verweerder op 14 november 2017 een brief gestuurd over deze problematiek. In die brief staat onder meer een verzoek om een tegemoetkoming in de door klager gemaakte kosten. Verweerder heeft klager op 15 november 2017 een aanbod gedaan om klagers tandheelkundige problematiek op te lossen. Klager heeft dit aanbod afgewezen, omdat hij geen vertrouwen meer had in verweerder.

#### *Klacht 2: communicatie*

Klager verwijt verweerder dat hij in het contact met klager niet heeft gecommuniceerd als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in redelijkheid kan worden verwacht. Klager voert hiertoe – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Klager is naar aanleiding van de in klacht 1 bedoelde problematiek op 13 november 2017 in gesprek gegaan met verweerder om een en ander te bespreken. Klager vond verweederders communicatietoon in dat gesprek denigrerend. Op de klacht over het gebrek aan voorlichting over de bekostigingsmogelijkheden vanuit klagers verzekering, heeft verweerder hem de (retorische) vraag gesteld of hij ervan uit moest gaan dat "elke patiënt zo dom is" dat hij hem zulke informatie moet verschaffen. Ook zou verweerder hebben gezegd dat klager zijn risico's op verweerder wil afwentelen.

Klager heeft ter zitting verklaard dat hij de excuses van verweerder over zijn communicatiewijze aanvaardt, maar dat het vertrouwen in hem als tandarts nog steeds weg is.

#### *Vordering*

Klager vordert een schadevergoeding van € 2.799,67 (tweeduizend zeshonderdenegenennegentig euro en zevenenzestig eurocent), dat bestaat uit de volgende twee schadeposten.

Ten eerste het bedrag dat verweerder heeft gefactureerd voor litigieuze en daarop volgende behandelingen. Het gaat om € 2.539,28.

Ten tweede het bedrag dat het ziekenhuis E heeft gefactureerd voor de wortelkanaalbehandeling die noodzakelijk was nadat klagers kaak was ontstoken. Het gaat om € 260,39.

## Het verweer

Verweerder voert het volgende verweer.

### *Klacht 1: plaatsing prothese*

Verweerder vindt dat hij aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan en aan de tandheelkundige normen. Hij voert daartoe – zakelijke weergegeven – het volgende aan.

Verweerder heeft klager in 2015 een behandelvoorstel gedaan voor een telescoopprothese. De telescoopkronen zijn gemaakt op de destijds vitale rechter- en linkerhoektand. Beide tanden hadden een gezonde parodontaal, niet gecompromitteerde radix. Vervolgens is de overkappingsprothese geplaatst. Aanvankelijk leek alles goed te verlopen. In lijn der verwachting ontstond een enkel drukplekje. Vijf maanden na het plaatsen van de prothese is het frame gerebased. Ook dat was in de lijn verwachting omdat het bovenfront was geëxtraheerd direct voorafgaand aan de plaatsing van de bovenprothese.

Vrijwel een jaar na het plaatsen van de prothese ontstonden er problemen aan de linkerhoektand. Vanwege persisterende pijnklachten is die tand endodontisch behandeld. Toen die behandeling niet het beoogde resultaat had, is klager doorgestuurd naar ziekenhuis E. Daar is door een MKA-chirurg tijdens de exploratie geconstateerd dat de stift niet geperforeerd was. Klager hield klachten aan deze tand. Omdat de tand een lange radix/wortel had, was herbehandeling van de apex in theorie een mogelijkheid. Voornoemde MKA-chirurg heeft toen gesteld dat hij op grond van een röntgenfoto het vermoeden had dat de stift was geperforeerd. Gelet op de conclusie in voornoemde exploratie is dat evenwel niet zo. De MKA-chirurg heeft de tand uiteindelijk geëxtraheerd, omdat herbehandeling niet zinvol leek vanwege de mate en persistentie van de ontsteking. Verweerder stelt dat een persisterende ontsteking na een endo en/of een apex niet is uit te sluiten. Dat daardoor het frame weinig tot geen retentie heeft, is een logisch gevolg.

Een half jaar later ontstonden er ook problemen aan de rechterhoektand. Ook die tand is endodontisch behandeld. De pijnklachten aan deze tand waren vrij snel weg.

Verweerder stelt verder dat een totale extractie niet per se een betere oplossing was geweest. Ook implantaten kunnen loskomen. Verweerder heeft bovendien de ervaring dat veel verzekeraars (de plaatsing van) implantaten niet vergoeden als een verzekerde niet eerst een bepaalde tijd een niet implantaat gedragen volledige prothese heeft gehad. Verweerder vindt het voorts niet ethisch een indicatie te stellen louter op grond van bekostigings(on)mogelijkheden uit de verzekering.

Verweerder betwist dat klagers hoektanden zijn afgebroken.

Verweerder betwist dat er veel behandelingen zijn geweest vanwege het niet goed plaatsen van de prothese.

### *Klacht 2: communicatie*

Verweerder heeft nooit bedoeld zich denigrerend uit te laten. Hij betreurt het dat klager zijn toon als denigrerend heeft ervaren. Verweerder biedt klager excuses aan.

## De beoordeling

### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder als zorgaanbieder is aangesloten bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] en aldus 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. Partijen zijn ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot een oplossing gekomen.

Klager heeft het griffiegeld binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

#### Klacht 2

De klacht over denigrerende bejegening is naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg, met de excuses van verweerder over zijn communicatiewijze en het aanvaarden van die excuses door klager ter zitting, afgedaan en kan daarmee als ingetrokken worden beschouwd.

#### Klacht 1

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat verweerder klager ten onrechte niet heeft gewezen op het alternatief van een volledig kunstgebit, waaraan voor klager minder risico's op kosten en complicaties waren verbonden.

Verweerder heeft naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg vervolgens gekozen voor een risicovolle en kostbare oplossing voor klagers tandheelkundige problematiek. De Geschilleninstantie Mondzorg leidt uit het dossier af dat klagers mondsituatie ten tijde van verweerders indicatiestelling bestond uit een vrij volledig betande onderkaak, een beperkt aantal pijlers, een geolungeerde verstandskies aan de ene zijde en een scheefstaande verstandskies aan de andere zijde. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat het bij zo'n mondsituatie niet in de rede ligt de plaatsing van een telescoopprothese te indiceren, omdat door de aanwezigheid van een vrij volledig betande onderkaak het risico op overbelasting aanwezig is. Het immmediaat plaatsen van deze constructie maakt relatief snelle rebasing noodzakelijk, terwijl die rebasing volgens de in het dossier aanwezige patiëntenkaart niet eerder dan vijf maanden later is uitgevoerd. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat alle klachten die bij klager zijn ontstaan, voortvloeien uit de keuze van klager om een telescoopprothese te plaatsen.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt verder dat de tandheelkundige behandeling naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg niet is uitgevoerd als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in redelijkheid kan worden verwacht. De Geschilleninstantie Mondzorg vindt daarbij relevant dat (1) klagers natuurlijke elementen fors zijn beslepen, (2) de daaruit voortvloeiende wortelkanaalontsteking niet adequaat is behandeld waardoor kaakchirurgische interventie nodig was en (3) er uiteindelijk verlies van een natuurlijk element is opgetreden.

De Geschilleninstantie Mondzorg is gelet op de voorgaande feiten en omstandigheden van oordeel dat verweerder bij het plaatsen van de telescoopprothese niet heeft gehandeld als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts in redelijkheid kan worden verwacht.

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van het voorgaande van oordeel dat klagers schade in redelijkheid geheel aan verweerder kan worden toegerekend. Tegen de gestelde omvang van de schade is geen verweer gevoerd, zodat de door klager gevorderde schadevergoeding geheel dient te worden toegewezen als na te melden.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- de door klager gevorderde schadevergoeding van € 2.799,67 (tweeduizend zeshonderdenegenennegentig euro en zeventig eurocent) euro wordt toegewezen;
- het door klager betaalde bedrag aan griffierecht door verweerder aan klager moet worden vergoed.

**Aldus uitgebracht door:**  
Geschilleninstantie Mondzorg  
10 augustus 2018