

UITSPRAAK
SGIM 2018-026

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 D, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder mevrouw B, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft d.m.v. het geschilformulier d.d. 04 juni 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 04 juni 2018 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffieged heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 05 juni 2018 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 27 juli 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 05 september 2018 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 oktober 2018.
5. Op 12 oktober 2018 werd besloten de zitting te verdagen vanwege dringende redenen gelegen aan de zijde van klaagster.
6. De hoorzitting heeft op 16 november 2018 plaatsgevonden te F. Klaagster is, vergezeld van haar partner ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar advocaat C.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder een ondeugdelijke plaatprothese heeft gemaakt.

Klaagster stelt dat verweerster graag alle elementen in één keer wilde trekken om daarna een plaatprothese te maken. Omdat klaagster niet zonder tanden wilde lopen is vervolgens afgesproken dat eerst een kies rechtsboven getrokken zou worden, dat vervolgens gehapt zou worden en dat daarna twee kiezen linksboven en de twee zijtanden linksboven getrokken zouden worden en de plaatprothese zou worden geplaatst.

Verweerster heeft echter niet gehandeld volgens dit plan, door bij de afspraak die bedoeld was voor alleen happen eerst een kies te trekken.

Na de extracties begon de mond van klaagster te ontsteken, mede als gevolg van een achtergebleven wortelrest.

De gemaakte gebitsprothese bleek niet te functioneren. De kiezen en tanden zijn te klein gemaakt en toen het tandvlees was geslonken was duidelijk dat het plaatje niet deugde. Tandarts heeft toen aangeboden om de zijtand te vervangen door een langere tand.

Klaagster heeft vervolgens een second opinion laten geven door tandarts De Windt. Deze was van mening dat een nieuwe prothese nodig was, waarna verweerster uiteindelijk heeft aangeboden om toch een nieuwe gebitsprothese te maken voor klaagster. Omdat zij haar vertrouwen in verweerster kwijt was heeft klaagster dit aanbod niet geaccepteerd. Klaagster stelt dat zij verminkt is door de prothese.

Ter zitting licht klaagster toe dat zij zich onmenselijk behandeld voelt. Met name het gebruik door verweerster van het woord 'proefkonijn' op enig moment heeft haar zeer geraakt. Het gaat niet zo zeer om de kosten, zo stelt klaagster, maar zij is het vertrouwen kwijt geraakt. De pijnklacht vanwege de ontstoken wortelrest is daar bovenop gekomen en het aanbod voor een nieuwe prothese is te laat gekomen. Desgevraagd bevestigt klaagster dat zij bewust heeft gekozen voor trekken en het direct plaatsen van de plaatprothese; zonder tanden/kiezen lopen kan immers niet in deze tijd.

Het verweer

Vanwege parodontaal verlies en de slechte staat van tanden/kiezen bestond de indicatie voor extractie (het trekken) van tanden en kiezen in de bovenkaak. Verweerster heeft op 26 juni 2017 het plan voor een plaatprothese besproken, waarbij verweerster heeft voorgesteld om eerst de kiezen te trekken en na enige maanden -na genezing- de prothese te maken. Klaagster wilde dit niet.

Vervolgens werd besloten dat eerst gehapt zou worden waarna de kiezen/tanden getrokken zouden worden. Dit zou geleidelijk gebeuren vanwege de angst van klaagster. Het nadeel van dit plan - het slinken van de kaak na extractie - werd besproken evenals de mogelijkheid tot het dan rebasen van de prothese (het opvullen van de prothese voor een betere aansluiting op de veranderde kaak).

Verweerster stelt dat klaagster op de hoogte was van het risico dat de kaak zou slinken, maar ervan overtuigd was dat zij zo lang niet zonder tanden/kiezen kon lopen.

Verweerster heeft als tussenoplossing aangeboden om kosteloos de prothese eerder te laten rebasen en een tand te vervangen door een langer exemplaar. Dit werd besproken op 23 oktober.

Ter zitting erkent verweerster toen het woord 'proefkonijn' te hebben gebruikt, maar ontkent een negatieve bedoeling hiermee te hebben gehad. Verweerster denkt dat het vertrouwen van klaagster vooral is verdwenen door haar bericht dat vanwege het sterke slinken over een half jaar een nieuwe prothese nodig was.

Op de vraag of verweerster wellicht niet mee had moeten gaan in klaagsters wens tot directe plaatsing van een prothese, antwoordt zij dat een dergelijke situatie vaker voorkomt en het uiteindelijk meestal goed komt. Verweerster meent dat zij geen fout heeft gemaakt. Daarbij heeft zij uiteindelijk, ook met inspanning van de klachtenfunctionaris, meerdere oplossingen geboden om er samen uit te komen. Verweerster stelt tenslotte dat de gang van zaken ook haar emotioneel heeft geraakt.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

In deze procedure is niet aan de orde of het handelen van verweerster beter had gekund. Kernvraag is of verweerster heeft gehandeld zoals verwacht mocht worden van een gemiddeld bekwaam tandarts.

Klaagster meent dat het niet passen van de plaatprothese gelegen is in het feit dat er eerst geëxtraheerd werd en pas daarna de afdruk voor de prothese werd gemaakt. De Geschilleninstantie volgt deze redenering niet.

Uit de verklaring van verweerster en de notities in het patiëntendossier blijkt dat op 7 juli één kies (nr 26) werd getrokken waarna een afdruk voor de prothese werd gemaakt. Op 1 augustus en 7 augustus werden de elementen 24, 25 en 14, 15 getrokken. Op 10 augustus werden tenslotte de elementen 22 en 23 getrokken en werd de plaatprothese geplaatst. Ook de klachtbrief van klaagster d.d. 4 december 2017 beschrijft dat eerst een kies werd getrokken, er toen een afdruk werd gemaakt en de overige elementen pas later werden getrokken.

De Geschilleninstantie heeft geoordeeld dat de oorzaak van het niet meer functioneren van de plaatprothese en verminderde esthetiek ligt in het slinken van de kaak na extractie van de tanden en kiezen. De bevindingen van de second opinion tandarts, die spreekt over immediaatprothese (tijdelijke prothese), zijn hiermee niet in tegenspraak.

Het slinken van de kaak na het trekken van tanden/kiezen is gebruikelijk en is daarmee een voorzienbaar risico voor de pasvorm van een prothese als deze direct of kort na het trekken wordt geplaatst. Onweersproken is dat verweerster dit risico met klaagster heeft besproken en de

Geschilleninstantie meent dan ook dat klaagster haar wens tot het niet zonder tanden/kiezen lopen boven dit risico heeft gesteld.

Voortijdig rebasen en het vervangen van de tand, zoals aangeboden door verweerster, zouden de pasvorm en esthetiek hebben verbeterd. Hiermee heeft verweerster getracht een oplossing te geven.

Ter zake de pijnklacht na extractie, die overigens geen onderdeel is van de oorspronkelijke klacht, merkt de Geschilleninstantie het volgende op: Het komt voor dat na extractie een restant van een wortel in de kaak achterblijft. Dit wordt als complicatie van de extractie en niet als kunstfout gezien.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat het geschil ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Naarden, 16 november 2018