

UITSPRAAK
SGIM 2018-037

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

Het geschil van A, wonende te C, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de KNMT aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

Klaagster heeft bij brief d.d. 8 oktober 2018, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Het geschilformulier d.d. 29 oktober 2018 is op 2 november 2018 bij de Geschilleninstantie Mondzorg binnengekomen.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 november 2018 ontvangen.

Verweerster heeft op 11 januari 2019 een verweerschrift ingediend.

Het geschil is ter zitting behandeld op 15 maart 2019 te Bunnik. Beide partijen zijn ter zitting verschenen. Klaagster werd bijgestaan door haar gemachtigde, E, advocaat F advocaten te G.. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, H, advocaat bij I advocaten te J.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt van klaagster dat verweerster haar tijdens de periode dat zij onder behandeling was bij verweerster nooit heeft geïnformeerd over de slechte situatie van de tanden en het tandvlees en dit onbehandeld heeft gelaten waardoor de situatie verder is verslechterd en klaagster een wortelkanaalbehandeling heeft moeten ondergaan en twee kiezen verloren zijn gegaan.

Klaagster was in de periode van 24 juni 2013 tot 23 november 2015 onder behandeling bij verweerster. Klaagster kwam elk half jaar voor controle bij verweerster en bezocht regelmatig de mondhygiënist. Noch door verweerster noch door de mondhygiënist is klaagster verteld dat er problemen met het tandvlees waren en dat klaagster parodontitis had. Klaagster werd hier niet voor behandeld. Tot klaagsters verbazing deelde verweerster klaagster eind 2015 mede dat er twee kiezen getrokken moesten worden en dat er een wortelkanaalbehandeling noodzakelijk was. Tijdens een second opinion kreeg klaagster te horen dat de kies waar een wortelkanaalbehandeling in gedaan moest worden te weinig houvast in het kaakbot had waardoor ook deze kies getrokken zou moeten worden. Klaagster heeft zich vervolgens als patiënt bij het K aangemeld alwaar zij te horen kreeg dat het tandvlees ernstig ontstoken was en het onderliggende bot was aangetast. Geadviseerd werd een parodontale behandeling uit te laten voeren en eventueel nog een vierde kies, de kies waar een wortelkanaalbehandeling was geïndiceerd, te laten trekken. Klaagster moet voor de parodontale behandeling en het vervangen van drie tot vier kiezen hoge kosten maken. Klaagster is van mening dat verweerster door haar nalatig handelen, bestaande uit het onbehandeld laten van de parodontitis en de slechte situatie van de gebitselementen, verantwoordelijk is voor de ontstane situatie en vordert de kosten voor herstel ad € 10.000,- tot € 15.000,- van verweerster.

Voor wat betreft het verweer op de niet-ontvankelijkheid van de klacht stelt de raadsman van klaagster zich op het standpunt dat het opnieuw indienen van een klacht na een aanvankelijke

intrekking niet in de weg staat om klaagster te ontvangen in haar onderhavige klacht. Meer in het bijzonder stelt de raadsman zich op het standpunt dat die niet-ontvankelijkheid ook niet genoemd staat in het reglement van de Geschilleninstantie Mondzorg.

Het verweer

Verweerster stelt zich op het standpunt dat klaagster niet-ontvankelijk moet worden verklaard in haar klacht. Zij heeft hiertoe aangevoerd dat klaagster eerder een klacht met dezelfde klachtonderdelen heeft ingediend en deze klacht bij brief van 10 januari 2018, twee dagen voor de geplande hoorzitting van de Geschilleninstantie Mondzorg op 12 januari 2018 heeft ingetrokken. Verweerster is van mening dat zij mede in verband met het feit dat in de brief geen nadere motivering voor het intrekken van de klacht wordt vermeld en de stellige formulering zonder voorbehoud van de intrekking, erop mocht vertrouwen dat de klacht na de intrekking definitief van de baan zou zijn. Het gegeven dat klaagster tien maanden later wederom dezelfde klacht bij de Geschilleninstantie Mondzorg heeft ingediend kan volgens verweerster gelet op het vorenstaande en het feit dat de klachtonderdelen precies hetzelfde zijn als bij de eerder ingetrokken klacht niet leiden tot het ontvangen van klaagster in haar klacht. Naast het primaire niet-ontvankelijkheidsverweer heeft verweerster zich op het standpunt gesteld dat er geen sprake is van enige vorm van nalatigheid en dat verweerster heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwaam tandarts met de kennis en kunde ten tijde van de onderhavige klacht.

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 Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat klaagster bij brief van 19 september 2017 een klacht tegen verweerster heeft ingediend. Nadat verweerster op 7 november 2017 een verweerschrift heeft ingediend is er een hoorzitting ter behandeling van die klacht bij de Geschilleninstantie Mondzorg gepland op 12 januari 2018. Klaagster heeft echter twee dagen voor de geplande hoorzitting bij brief van 10 januari 2018 haar klacht ingetrokken. In deze brief schrijft klaagster te hebben besloten de klacht bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg in te trekken onder dankzegging voor alle gedane moeite. Een nadere motivering voor de reden tot intrekking ontbreekt. Gelet op de inhoud en stelligheid van deze brief is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerster met recht mocht vertrouwen dat die klacht hiermee was afgedaan. Op 8 oktober 2018 heeft de Geschilleninstantie Mondzorg wederom een klacht van klaagster ontvangen. Ter zitting is door de voorzitter gevraagd naar de inhoud van de thans ingebrachte klachtonderdelen. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt op grond van de inhoud van het klachtdossier en het behandelde ter zitting vast dat de onderhavige klachtonderdelen zoals geformuleerd in haar schriftelijke klacht van 8 oktober 2018 niet verschillen van de - ingetrokken - klacht van 19 september 2017. Gelet op het vorenstaande is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat hoewel geen sprake is van een in artikel 9 van het Reglement genoemde omstandigheid dat klaagster om die reden niet kan worden ontvangen in haar klacht, het beroep op de schending van het vertrouwensbeginsel en daarmee van een schending van de goede proces-orde het ontvangen van klaagster in haar klacht in de weg staat. Klaagster zal daarom niet ontvankelijk worden verklaard in haar klacht.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht niet-ontvankelijk is.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 maart 2019