

## UITSPRAAK

SGIM 2019-35

### 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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder' en vertegenwoordigd door E, directeur. Verweerder is via [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft door middel van het geschilformulier op 30 oktober 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 1 november 2019 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 3 december 2019 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 22 januari 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 februari 2020.
7. De hoorzitting heeft op 21 februari 2020 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn advocaat F, C klachtenfunctionaris G en paro-preventie-assistente H.

### Het geschil

Op 17 januari 2019 is klaagster in de praktijk van verweerder voor een gebitsreiniging behandeld door, naar zij meende, een mondhygiëniste-in-opleiding, onder toezicht van klaagsters vaste behandelaar. Volgens klaagster was deze mondhygiëniste-in-opleiding erg zenuwachtig, trilde, zette tijdens de gebitsreiniging steeds veel kracht en was zij hardhandig. Toen zij klaagsters brug wilde reinigen heeft zij een haakje onder de brug geplaatst en hard aan de brug getrokken. Nadat klaagster een signaal had afgegeven dat zij pijn ervoer, is zij gestopt en heeft klaagsters vaste behandelaar de behandeling overgenomen.

Na de behandeling bemerkte klaagster dat het leek alsof er zand tussen de brug zat en de brug iets bewoog. Ook was haar gebit pijnlijk. Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat zij vervolgens ziek werd en niet direct contact met verweerder heeft kunnen opnemen. Na meer dan een week brak de brug.

Klaagster stelt dat de brug stuk is gegaan als gevolg van het onzorgvuldige handelen van de mondhygiëniste-in-opleiding en verzoekt een schadevergoeding toe te kennen a € 2.000,-.

## Het verweer

Op 17 januari 2019 is klagsters gebit gereinigd door preventieassistente I. Omdat I haar opleiding tot preventieassistente op dat moment pas enkele maanden had afgerond, superviseerde klagsters vaste behandelaar, paro-preventieassistente H, haar tijdens de behandeling. Toen deze gedurende de gebitsreiniging aan de gezichtsuitdrukking van klagster zag dat zij de behandeling niet prettig vond, heeft zij de behandeling van I overgenomen. De behandeling liep verder ongecompliceerd en zowel I als H hebben tijdens de behandeling geen schade aan de brug op element 35 geconstateerd. Op 4 februari 2019 wendde klagster zich tot verweerder. Bij onderzoek bleek het buccale (aan de buitenzijde gelegen) deel van de porseleinwand van de brug op element 35 te zijn afgebroken.

Ter zitting bevestigt verweerder bij monde van paro-preventieassistente H dat preventieassistente I tijdens de behandeling zenuwachtig was. Verweerder betwist evenwel dat onzorgvuldig werd gehandeld en dat het sneuvelen van de brug het gevolg is van de behandeling.

De betreffende brug dateert van voor december 2010; de datum van aanvang van de behandelingsrelatie met klagster. In december 2013 is reeds een stuk porselein van brugpijler 35 afgebroken nadat eerder dat jaar element 35 endodontisch was behandeld. Dit werd toen met composiet gerepareerd omdat reparatie met porselein niet mogelijk is. Na een dergelijke porseleinbreuk en provisorische reparatie kan redelijkerwijs worden verwacht dat later opnieuw een deel van de brugpijler afbreekt; de brug is dan ook technisch afgeschreven.

Verweerder betwist aansprakelijkheid maar geeft aan dat klagster altijd welkom blijft voor een oplossing.

## 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 [beroepsorganisatie] 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 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de diens klachtenfunctionaris 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*

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de op schrift gestelde klacht en daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en daarbij overgelegde documenten. Opgemerkt wordt dat zij slechts over het door klaagster overgelegde deel van klaagsters tandheelkundig dossier beschikt, nu klaagster geen toestemming gaf voor inzage in het gehele dossier.

Kern in onderhavig geschil is de vraag of de porseleinbreuk in de brug werd veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van preventieassistente I.

De Geschilleninstantie acht voor beoordeling van deze vraag van belang dat aan de brug, die van vóór december 2010 dateert en door een vorige tandarts werd vervaardigd, eerder schade is opgetreden. Klaagster betwist de door verweerder vermelde porseleinbreuk in 2013. Zij meent dat de brug op 16 juli 2013 bij de wortelkanaalbehandeling van element 35 geheel werd verwijderd en opnieuw, zonder schade, werd geplaatst. Klaagster kan zich de door verweerder genoemde porseleinbreuk in december 2013 niet herinneren en stelt dat de op 6 januari 2014 gemaakte composietrestauratie het element 34 betreft zoals ook vermeld in het dossier.

Klaagsters stelling dat in 2013 bij de wortelkanaalbehandeling de gehele brug werd verwijderd en opnieuw werd geplaatst, vindt geen steun in de door klaagster overgelegde dossierpagina en declaratie-afschriften van de verzekeraar. De Geschilleninstantie heeft geen kennis kunnen nemen van de tijdens de wortelkanaalbehandeling gemaakte röntgenfoto's die uitsluitsel hadden kunnen geven over de wijze waarop deze behandeling plaats vond. Nu klaagster geen toestemming gaf voor inzage in het dossier wordt verweerder in zijn verweer benadeeld. Dit kan niet in het voordeel van klaagster worden uitgelegd zodat het ervoor moet worden gehouden dat de wortelkanaalbehandeling op 16 juli 2013 door de kroon op element 35 heen geschiedde, zoals door verweerder is aangevoerd en overigens ook gebruikelijk is.

De Geschilleninstantie wijst er hier op dat de dossiernotitie ter zake het doorpersen van cement, anders dan klaagster meent niet het (opnieuw) bevestigen van de brug betreft, maar het vullen van de wortelkanalen.

Evenzeer acht de Geschilleninstantie aannemelijk dat op 30 december 2013 een porseleinbreuk in pijlerelement 35 werd geconstateerd en besloten werd tot provisorische reparatie met composiet. Dit is zo vastgelegd in het wel overgelegde deel van het dossier en vindt bevestiging in de dossiernotitie bij behandeldatum 6 januari 2014 waarin het gebruik van het materiaal 'porcelain etch' is vermeld, al werd hier abusievelijk element 34 vermeld in plaats van 35.

De Geschilleninstantie acht het niet aannemelijk dat de brug met instrumentarium kapot werd getrokken. Zo er al een verband is tussen de gebitsreiniging en het kort hierna loslaten van de 6 jaar geleden uitgevoerde maar als provisorisch te beschouwen composietreparatie, dan kan dit loslaten in redelijkheid niet aan verweerder worden toegerekend.

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt op grond van voorgaande dat niet is komen vast te staan dat verweerder klachtwaardig heeft gehandeld. De klacht is dan ook ongegrond.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst de gevorderde schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 februari 2020

Met verzenddatum, 30 maart 2020