

## UITSPRAAK SGIM 2020-22

### 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, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder mevrouw B, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief d.d. 20 juni 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 24 juli 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20 juni 2020 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 18 september 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 11 november 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 december 2020.
5. De hoorzitting heeft op 4 december 2020 plaatsgevonden in Veenendaal. Klager is zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen, vergezeld van een jurist.

### De klacht

De klacht betreft zakelijk weergegeven het volgende. Klager meent dat verweerster ernstig tekort is geschoten bij een door haar uitgevoerde gebitsreiniging in 2015. Verweerster zou daarbij zodanig hardhandig en onvoorzichtig te werk zijn gegaan dat klager erg veel pijn en ongemak ervaarde en daarna maandenlang ontstekingen in zijn mond heeft gehad. Klager zegt nog steeds last te hebben van de ondertanden die verweerster heeft gereinigd. Klager geeft aan dat latere behandelingen ook schade zouden hebben geconstateerd, maar klager linkte dit niet direct aan verweerster. Inmiddels heeft klager een beoordeling van C te D waaruit blijkt dat zijn ondertanden weinig glazuur bevatten en er mechanische schade is. Klager voelt zich hierdoor gesterkt in het standpunt dat verweerster onvoorzichtig c.q. onbehoorlijk heeft gehandeld tijdens de gebitsreiniging.

Klager stelt zich daarnaast op het standpunt dat verweerster zich onterecht niet heeft geïntroduceerd als tandarts. Klager was in de veronderstelling dat hij door een mondhygiënist geholpen zou worden. De mondhygiëniste werd op het laatste moment vervangen door verweerster, die van beroep tandarts is. Verweerster had haar functie duidelijk moeten toelichten.

Als verweerster had aangegeven dat zij tandarts was, had klager geen akkoord gegeven voor de behandeling, nu hij uitdrukkelijk geholpen wilde worden door een mondhygiënist.

Een aantal van de klachten van klager richten zich tot de voormalige werkgever van verweerster, te weten praktijk E. Nu klager zich in deze klacht, zoals hij zelf ook ter zitting aangeeft, richt tot verweerster zelf, zal de Geschilleninstantie de klachten aan het adres van de praktijk E niet inhoudelijk beoordelen.

### **Het verweer**

Verweerster voert ten aanzien van de klachten zakelijk weergegeven het navolgende verweer.

Verweerster geeft aan dat zij de betreffende behandeling van klager op het laatste moment van haar collega, mondhygiëniste, moest overnemen omdat klager de schriftelijke vragen omtrent zijn gezondheid niet wilde invullen en de mondhygiënist vanwege mogelijke gezondheidsrisico's die hieraan gekoppeld waren niet kon behandelen. Omdat de betreffende behandeling enkele jaren geleden heeft plaatsgevonden kan verweerster niet met zekerheid zeggen of zij bij de start van de behandeling expliciet heeft vermeld dat zij tandarts was, maar zij kan zich dit wel voorstellen nu het gebruikelijk is haar volledige naam en haar beroep te noemen bij de introductie. Daarnaast droeg verweerster een naambordje met haar volledige naam en functie. Verweerster geeft aan dat zij volledig bevoegd en bekwaam is tot een gebitsreiniging, nu zij als tandarts ten minste dezelfde bevoegdheden heeft als een mondhygiënist. Het belang van de omstandigheid dat zij tandarts is en geen mondhygiënist is haar dus niet geheel duidelijk. Klager heeft ook niet expliciet aangegeven dat hij niet door een tandarts behandeld wilde worden. Ten aanzien van het ontbreken van toestemming geeft verweerster aan dat de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst bepaalt dat voor verrichtingen van niet ingrijpende aard toestemming verondersteld kan worden. Nu klager na kennismaking in de stoel heeft plaatsgenomen en de behandeling heeft ondergaan had verweerster geen reden aan te nemen dat klager niet met de uitvoering van de behandeling door haar instemde.

Verweerster geeft ten aanzien van de inhoud van de behandeling, te weten een gebitsreiniging, het volgende aan. Verweerster is geschrokken van de forse aantijgingen en bewoordingen van klager ten aanzien van de behandeling. Verweerster geeft aan dat zij tijdens de behandeling geen enkele indicatie had dat klager de behandeling als verschrikkelijk ervaarde. Verweerster zegt de gebitsreiniging op de gebruikelijke wijze te hebben uitgevoerd, met de gebruikelijke apparatuur. De behandeling zou inhoudelijk ook op eenzelfde manier door een mondhygiënist zijn uitgevoerd, aldus verweerster. Verweerster geeft aan dat klager reeds op het moment van de behandeling bekend was met een algeheel slechte staat van zijn gebit. In de jaren na de bewuste behandeling bij verweerster heeft klager voorts andere behandelingen bij andere tandartsen ondergaan. Verweerster stelt dat gelet op voorgaande niet kan worden vastgesteld dat de pijn of het ongemak die klager ervaart, dan wel de mechanische slijtageplekken vastgesteld door C, de oorzaak zijn van de door haar uitgevoerde gebitsreiniging. Verweerster betwist voorts dat de klachten die klager thans ervaart überhaupt het gevolg kunnen zijn van de gebitsreiniging. Verweerster meent dan ook dat beide klachtonderdelen ongegrond zijn.

## **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 [beroepsvereniging]. 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 Geschilleninstantie 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 verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] 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 de klacht feitelijk uit een tweetal onderdelen bestaat te weten (1) verweerster heeft haar beroep onvoldoende kenbaar gemaakt en klager derhalve hierover niet goed is geïnformeerd, waardoor klager vanwege deze omissie met de behandeling heeft ingestemd terwijl hij dit niet zou hebben gedaan indien hij wel op de hoogte zou zijn geweest van haar beroep en (2) de behandeling zelf is onbehoorlijk c.q. onzorgvuldig geweest hetgeen tot klachten en schade heeft geleid.

Voorop stelt de Geschilleninstantie dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat verweerster tekort is geschoten, een fout heeft gemaakt of niet zou hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie oordeelt dat niet gebleken is dat verweerster klager bij introductie onjuist zou hebben geïnformeerd. In zijn algemeenheid heeft een tandarts een langere en uitgebreidere opleiding genoten dan een mondhygiënist en is derhalve bevoegd de mondhygiënist te vervangen

voor een gebitsreiniging. Verweerster stelt dat zij tevens bekwaam is om deze behandeling ook uit te voeren, klager richt zijn klacht ook niet op dit punt. Klager heeft daarnaast niet op voorhand aangegeven dat hij, om welke reden dan ook uitdrukkelijk niet door een tandarts geholpen zou willen worden. Nu verweerster bevoegd en bekwaam was de behandeling over te nemen, zich heeft voorgesteld en klager vervolgens in de stoel heeft plaatsgenomen kan de instemming met de gebitsreiniging door verweerster worden verondersteld. Dit eerste klachtonderdeel is ongegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel dat zich richt op de behandeling oordeelt de Geschilleninstantie dat niet kan worden vastgesteld dat verweerster tekort is geschoten in haar behandeling en dat de klachten die klager thans na 5 jaar nog ervaart verband houden met de behandeling voor verweerster. De Geschilleninstantie komt tot dit oordeel op grond van het dossier en de verklaringen van verweerster tijdens de hoorzitting dat de gebitsreiniging op een gebruikelijke wijze is uitgevoerd. Daarnaast constateert de Geschilleninstantie dat uit de gebitsfoto's die voor- en na de reiniging zijn gemaakt geen noemenswaardige verschillen te zien zijn. De onderbouwing van het verweer dat C zou hebben vastgesteld dat er microscopisch zichtbare beschadigingen zijn door mechanische belasting in de onderkaak stelt de Geschilleninstantie dat dit pas lange tijd na de betreffende behandeling is geconstateerd, waardoor enig verband met die behandeling niet kan worden vastgesteld. Tenslotte stelt de Geschilleninstantie vast dat de gevoeligheid die klager omschrijft en ervaart geen gevolg kunnen zijn van de microscopisch zichtbare geconstateerde beschadigingen. Enig verband tussen de klachten van klager en de behandeling van verweerster is derhalve niet komen vast te staan. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Gelet op voorgaande komt de Geschilleninstantie Mondzorg tot de conclusie dat de klacht in zijn geheel ongegrond is. De Geschilleninstantie komt dan ook niet tot de inhoudelijke behandeling van de door de klager gevorderde schadevergoeding en wijst deze daarom af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 4 december 2020

Met verzenddatum, 15 januari 2021