

UITSPRAAK

SGIM 2020-33

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 B, hierna te noemen 'klaagster', tegen de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: de heer E). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 22 augustus 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier eveneens op 22 augustus 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 augustus 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 7 december 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 2 maart 2021.
5. De hoorzitting heeft op 2 maart 2021 plaatsgevonden te Veenendaal. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld van haar echtgenoot. Verweerder is wegens gezondheidsredenen niet verschenen. Hij werd vertegenwoordigd door zijn gemachtigde, de heer E.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Op advies van verweerder ging klaagster viermaal per jaar voor controle naar verweerder, dit ter voorkoming van problemen. Op 12 februari 2019 werd een foto gemaakt waaruit bleek dat klaagster een ontsteking had aan de wortelpunt van element 15. Aan klaagster werd hiervan geen melding gemaakt, ook tijdens het consult op 21 mei 2019 werd hier geen opmerking over gemaakt. Tijdens het consult op 21 augustus 2019 bleek alles opeens fout te zijn en was er nog steeds sprake van een inmiddels pijnlijke ontsteking. Aan klaagster werd een antibioticakuur voorgeschreven. Vanwege aanhoudende klachten heeft verweerder op 29 augustus 2019 de brug in de rechterbovenkaak van klaagster verwijderd en element 15 verwijderd. Het bevreemdt klaagster dat verweerder haar niet eerder op de ontsteking had gewezen waarmee de pijn en extractie wellicht te voorkomen waren geweest. Met klaagster werd vervolgens een behandelplan besproken voor de rechterboven- en linkeronderkaak. Voor de linkeronderkaak werd ter vervanging van een amalgaanvulling een brug 34-

36 aangeraden. In de linkerbovenkaak heeft verweerder kronen geplaatst op element 23 en 26 wat volgens klaagster onnodig was.

Voor de rechterbovenkaak werd een telescoopkroonprothese geadviseerd voor de elementen 14-16. De behandeling werd ingezet waarbij verweerder de brug heeft uitgeslepen. Daarna hield de bemoeienis van verweerder op en werd alles verder uitgevoerd door de assistente van verweerder (geen tandarts).

De brug in de onderkaak van klaagster past niet goed en blijkt op een scheve pijler te zijn geplaatst waardoor klaagster de angst heeft dat de brug op den duur los gaat zitten. Daarnaast is de brug niet goed van kleur.

De klacht van klaagster richt zich echter vooral op de behandeling aan de rechterbovenkaak. Afsproken was dat een telescoopkroonprothese zou worden geplaatst, waardoor er geen haken in de mond zouden hoeven te worden geplaatst. Zonder overleg met klaagster werd op advies van de tandtechniker echter een prothese met zichtbare haken en een rond anker aan de hoektand geplaatst. Volgens verweerder, die slechts een korte blik wierp in haar mond, was het een prachtig, stabiel werkstuk. Het werkstuk paste echter totaal niet en klaagster kon er niet mee eten. Ook de medewerkers van het tandtechnisch laboratorium kregen de prothese niet passend en hebben de kosten voor het vervaardigen van de prothese ad € 1.478,45 niet aan klaagster in rekening gebracht. Klaagster is teruggegaan naar de praktijk van verweerder maar kreeg verweerder niet te zien. Zij werd, als zovele eerdere keren, overgelaten aan de assistente. De assistente van verweerder heeft vervolgens het anker aan de hoektand van klaagster verwijderd en een noodkroon geplaatst. De assistente wilde tot verder verslijpen overgaan maar klaagster had echter geen enkel vertrouwen meer en heeft dat geweigerd. Klaagster heeft zich gewend tot een kaakchirurg en een nieuwe tandarts. Middels implantaten wordt nu gewerkt aan het herstel van zowel de boven- als onderkaak van klaagster.

Klaagster verwijt verweerder:

1. mislukte en slecht uitgevoerde behandelingen waarbij een haakconstructie is geplaatst in plaats van de afgesproken telescoopkroonprothese;
2. een vrijwel totale afwezigheid; tijdens bijna alle afspraken liet verweerder de behandeling over aan een assistente die bij weten van klaagster geen tandarts is en niet BIG geregistreerd is;
3. een gebrek aan communicatie en overleg over de mogelijkheden en wijzigingen in de behandeling;
4. geen bereidheid tot het vinden van een oplossing of een financiële compensatie.

Klaagster heeft zich tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend maar haar bemiddeling heeft niet tot overeenstemming geleid.

Klaagster is van mening dat verweerder niet de inspanning en het resultaat heeft geleverd die zij mocht verwachten. Wel heeft klaagster de rekeningen betaald. Door het handelen van verweerder heeft klaagster veel stress ervaren en onnodig pijn geleden en met gaten in haar kaak rondgelopen.

Klaagster verlangt naast erkenning en excuses een bedrag van € 8.346,49 aan schadevergoeding van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de betaalde rekeningen aan verweerder (€ 2.420,12), de kosten van een kroon op element 13 (€ 450,--), de kosten van de herstelbehandelingen bij de nieuwe tandarts (€ 5.113,58), en smartengeld.

Het verweer

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven en in de kern samengevat, het navolgende verweer.

Sinds 1989 is klaagster patiënt bij verweerder en bezocht zij de praktijk met enige regelmaat. Haar gebit bevatte reeds verloren elementen en vullingen. Tussen 2014 en 2019 heeft verweerder naar tevredenheid enkele kronen en bruggen vervaardigd en geplaatst bij klaagster. Op een op 12 februari 2019 vervaardigde foto werd een ontsteking aan de wortelpunt van element 15 geconstateerd en werd klaagster geadviseerd het element te laten extraheren. Vanwege onhoudbare pijnen bij klaagster zag verweerder op 29 augustus 2019 geen andere mogelijkheid dan het verwijderen van element 15. Op 6 september 2019 vond een uitgebreid consult plaats waarbij verweerder de mogelijkheden van behandeling met klaagster heeft besproken. Daarbij zijn de mogelijkheden van implantaten na botopbouw besproken en ook die van een uitneembaar werkstuk. Vanuit optisch en esthetisch oogpunt werd gekozen voor telescoopkronen, waarbij de tandtechniker de vrijheid had om een keuze te maken over de uitvoering. Zowel voor de behandelingen aan de onderkaak als aan de bovenkaak werden begrotingen opgesteld en aan klaagster meegegeven. Klaagster heeft zich met de behandeling en de begrotingen akkoord verklaard zo blijkt uit de aantekeningen in het patiëntendossier.

Naar aanleiding van de bevindingen van de tandtechniker werd een andere constructie voorgesteld. Middels email contact met de praktijk van verweerder is klaagster hiervan op de hoogte gebracht. Van enige onvrede bij klaagster is verweerder nimmer gebleken. Op 17 oktober 2019 is het laatste deel van het werkstuk in de rechterbovenkaak van klaagster geplaatst.

Tot verweerdens verbazing meldde klaagster zich diezelfde middag al in de praktijk met het verzoek alles te verwijderen omdat zij niet tevreden was. Niet lang daarna heeft klaagster de praktijk verlaten en een klacht ingediend tegen verweerder. Verweerder heeft schriftelijke gereageerd in die klachtprocedure bij de [beroepsorganisatie] en daarbij aangegeven dat een deel van de kosten (€ 1.478,45) niet in rekening was gebracht.

Verweerder kan de klachten van klaagster niet plaatsen. Verweerder heeft zorgvuldig en als een redelijk bekwaam tandarts gehandeld. Uiteraard kan het voorkomen dat een vervaardigd werkstuk nog enige aanpassing behoeft; klaagster heeft verweerder echter niet de mogelijkheid gegeven die aanpassing te verrichten. De ervaren assistente van verweerder heeft slechts bepaalde handelingen verricht zoals anesthesie, afdrukken, beet bepalen, tijdelijke kronen, röntgenfoto's en gebitsreiniging; verweerder en de tandtechniker waren steeds aanwezig bij de behandelingen waarover wordt geklaagd. Aan klaagster is steeds duidelijk uitleg gegeven over de verrichte werkzaamheden, getuige het overgelegde emailverkeer, en klaagster was akkoord met de behandelingen. Uit coulance heeft verweerder klaagster een deel van de werkzaamheden aan de rechterbovenkaak niet in rekening gebracht. Voor wat betreft de overige rekeningen die zien op controle afspraken en werkzaamheden aan de onderkaak is er geen enkele reden tot restitutie. Dat klaagster met de opvolgend tandarts heeft gekozen voor een ander behandelplan betekent niet dat verweerdens behandeling onzorgvuldig zou zijn geweest; verweerder heeft gehandeld als een bekwaam beroepsbeoefenaar. Hoewel verweerder de door klaagster beschreven ervaringen betreurt acht hij de verwijten van klaagster ongegrond waarmee er geen reden is voor het toekennen van enige schadevergoeding.

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 verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie constateert dat de problemen tussen partijen met name gelegen zijn in de werkzaamheden verband houdende met het werkstuk betreffende de elementen 13-16 dat in de rechterbovenkaak van klagster is geplaatst.

De Geschilleninstantie overweegt dat onweersproken is dat tussen partijen was overeengekomen dat verweerder voor de rechterbovenkaak van klagster een telescoopkroonprothese zou plaatsen. De Geschilleninstantie constateert dat dit in het patiëntendossier van klagster van 6 september 2019 is opgenomen.

Klagster mocht er dan ook vanuit gaan dat de daartoe voorbereidende en benodigde handelingen en werkzaamheden werden verricht. Voor deze werkzaamheden moest klagster meerdere malen een afspraak maken bij het tandtechnisch laboratorium. Die werkzaamheden bleken echter niet gericht te zijn op het vervaardigen van de afgesproken telescoopkroonprothese, maar op een frameprothese met een ceka anker aan element 13, om welke reden klagster per email van 8 oktober 2019 duidelijkheid heeft gevraagd aan verweerder.

Per email van diezelfde datum heeft de assistente van verweerder aan klagster laten weten dat overleg met de tandtechniker had geleid tot de keuze voor een ander werkstuk.

De Geschilleninstantie constateert dat klagster vervolgens, zij het aarzelend, zo blijkt uit het overgelegde emailverkeer tussen haar en de assistente, akkoord is gegaan met het vervaardigen van het andere werkstuk. Na de plaatsing door de assistente op 17 oktober 2019 heeft klagster zich echter meteen weer bij de praktijk van verweerder gemeld toen zij constateerde dat het werkstuk zichtbaar was, niet paste en zij er niet mee kon eten. De prothese en kroon met anker zijn vervolgens door de assistente verwijderd en op element 13 werd een noodkroon geplaatst.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het op de weg van verweerder had gelegen om klagster te informeren over de verandering in de behandeling en haar toestemming daartoe had dienen te verzoeken. Verweerder had daartoe zelf het initiatief dienen te nemen en daarbij niet de vragen van klagster moeten afwachten. Dit geldt temeer nu klagster nadrukkelijk te kennen had gegeven geen werkstuk met zichtbare haken te willen. Voorts is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder klagster zelf had dienen te informeren over de andere prothese, de frameprothese, die zou worden geplaatst en dit niet had mogen overlaten aan een assistente.

Vervolgens had verweerder zelf een mogelijk herstel- of alternatief behandelplan met klagster dienen te bespreken na haar terugkomst in de praktijk op 17 oktober 2019 en dit niet wederom aan de assistente mogen overlaten. Onweersproken is dat klagster vele malen tevergeefs heeft getracht met verweerder in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder is tekort geschoten in de informatieverstrekking jegens klagster, de uitvoering van de behandelingen aan het gebit van klagster en de communicatie met klagster.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht dat verweerder tijdens de behandelingen van klagster niet heeft gehandeld zoals van hem verwacht mocht worden dan ook gegrond.

De Geschilleninstantie verwerpt het standpunt van verweerder dat klagster hem niet in de gelegenheid heeft gesteld om herstelwerkzaamheden aan de kaak van klagster te verrichten. De Geschilleninstantie is van oordeel dat van klagster niet verwacht mocht worden dat zij zich wederom aan een behandeling door de assistente van verweerder zou onderwerpen. Hierbij laat de Geschilleninstantie zwaar meewegen dat onweersproken is dat verweerder ook die werkzaamheden wederom aan de assistente overliet en daarbij voorts wederom aan het gebit van klagster zou worden geslepen. De Geschilleninstantie begrijpt dat klagster gezien het voorgaande geen vertrouwen meer had in een goede afloop van een herstelbehandeling die ook niet door een tandarts zou worden verricht.

De Geschilleninstantie acht verweerder dan ook gehouden tot het betalen van een vergoeding aan klagster.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klagster een schadevergoeding toekomt, deels ter compensatie van de door haar betaalde rekeningen aan verweerder en deels ter compensatie van de door de opvolgend tandarts uitgevoerde herstelbehandelingen aan de rechterbovenkaak van klagster. De Geschilleninstantie begroot dat bedrag in redelijkheid op € 2.500,--. Het standpunt van verweerder dat hij klagster al heeft gecompenseerd door uit coulance een bedrag ad € 1.478,45 niet in rekening te brengen volgt de Geschilleninstantie niet nu het hier de gecrediteerde rekening van de tandtechniker betreft en niet een rekening van verweerder zelf.

De Geschilleninstantie beslist ten aanzien van de door klagster overgelegde rekeningen betreffende de werkzaamheden door verweerder en de opvolgend tandarts uitgevoerd aan de linkerboven- en linkeronderkaak van klagster dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Dat klagster in overleg met de opvolgend tandarts heeft gekozen voor een andere behandeling dan de door verweerder uitgevoerde, namelijk het plaatsen van implantaten, betekent niet dat de door verweerder voorgestelde behandeling een verkeerde keuze zou zijn geweest. De Geschilleninstantie wijst daarom dit deel van haar vordering af.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder, als grotendeels in het ongelijk gestelde partij, een bedrag van € 75,- aan klagster dient te vergoeden ter zake van het door haar betaalde griffierecht. Het totaal door verweerder aan klagster te vergoeden bedrag komt daarmee op € 2.575,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen veertien dagen na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 2.575,- aan klagster dient te voldoen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 2 maart 2021

Met verzenddatum, 7 april 2021