

UITSPRAAK

SGIM 2020-35

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 17 september 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 17 september 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 september 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24 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 vader. Verweerder is wegens gezondheidsredenen niet verschenen. Hij werd vertegenwoordigd door zijn gemachtigde, mevrouw E. Eveneens zijn verschenen de heer C junior en mevrouw C; respectievelijk zoon en echtgenote van verweerder. De voorzitter deelt hen mee dat zij als toehoorders welkom zijn maar de vertegenwoordiging ter zitting is voorbehouden aan de gemachtigde.

Het geschil

De klacht ziet, zakelijk en in de kern weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich op 15 maart 2019 bij verweerder gemeld als patiënt. Nadat op 25 mei 2019 element 37 was gebroken heeft zij op 28 mei 2019 een consult gehad bij verweerder. Na het maken van een foto constateerde verweerder dat een kroon geplaatst moest worden op element 37. Ook vertelde verweerder aan klaagster dat elementen 35 en 36 grote amalgaanvullingen bevatten en dat die elementen beter konden worden vervangen door kronen. Voor het element 34 dat klaagster mist stelde verweerder voor om een brug met dummy te plaatsen. Klaagster vond dit onnodig. Tijdens het prepareren van element 37 heeft verweerder echter, in dezelfde behandeling, ook de elementen 35 en 36 tot stompem gemaakt; dit zonder toestemming van klaagster en zonder enige

prijsopgave. Door het handelen van verweerder was er voor klaagster geen andere mogelijkheid meer dan vervolgens daar toch een brug en kronen te laten plaatsen.

Op 3 juni 2019 is de kroon op element 37 geplaatst. Op 18 juni 2019 heeft de assistente van verweerder de brug getracht te plaatsen. Omdat de brug totaal niet paste moest klaagster op 21 juni 2019 terugkomen bij verweerder om de brug passend te maken. Daarbij heeft verweerder toen weer aan de elementen in de bovenkaak van klaagster geslepen. Klaagster heeft veel pijn ondervonden tijdens en na het plaatsen van de brug en is verschillende keren teruggegaan naar de praktijk van verweerder. Volgens de assistente zouden de klachten vanzelf overgaan en kon er weinig aan gedaan worden.

Vanwege de aanhoudende pijn heeft klaagster op 13 augustus 2019 een bezoek gebracht aan haar voormalige tandarts die constateerde dat er nogal wat lekkages onder de brug waren. Na het maken van een foto kwam de assistente van verweerder tot dezelfde conclusie. Er zou een nieuwe brug worden gemaakt waarvoor klaagster op 4 september 2019 een afspraak had met verweerder. Wederom werden de elementen en stompen nog verder afgeslepen/geprepareerd wat zeer pijnlijk was. De oude brug werd tijdelijk met veel lijm teruggeplaatst. Klaagster had verschrikkelijk veel pijn en heeft in het weekend van 7 en 8 september 2019 tweemaal de dienstdoende weekendtandarts moeten consulteren. Geconstateerd werd toen dat element 36 zover was afgeslepen dat een zenuw aan de oppervlakte was komen te liggen. De weekendtandarts, inmiddels de nieuwe tandarts van klaagster, heeft vier wortelkanaalbehandelingen moeten uitvoeren om de pijn weg te nemen. Aangezien klaagster geen enkel vertrouwen meer had in het behandelplan van verweerder heeft zij de vervolgsafspraken voor het vervaardigen van de nieuwe brug afgezegd en heeft zij zich laten uitschrijven als patiënt.

Klaagster heeft zich tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend maar verweerder heeft in die procedure niet van zich laten horen en niet op de uitnodiging tot bemiddeling gereageerd.

Klaagster verwijt verweerder zeer ondeskundig handelen door het onnodig prepareren van gezonde elementen. Door het handelen van verweerder heeft klaagster schade aan haar gebit opgelopen, veel stress ervaren en onnodig veel pijn geleden. Klaagster zal nog vele behandelingen moeten ondergaan om middels implantaten de door verweerder toegebrachte schade te laten herstellen.

Klaagster verlangt een bedrag van € 4.908,54 aan schadevergoeding van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de betaalde rekeningen aan verweerder, de (wortelkanaal)behandelingen door de weekendtandarts en de kosten van de herstelbehandelingen bij de opvolgend tandarts. Daarnaast verlangt klaagster een bedrag aan smartengeld voor de schade en het leed dat haar door verweerder is aangedaan.

Het verweer

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klaagster is op 15 maart 2019 patiënte geworden bij verweerder. De eerste afspraak was een controleafspraak waarbij foto's werden gemaakt. Geconstateerd werd dat bij element 37 een kroon geïndiceerd was en veel elementen in het derde en vierde kwadrant grote en oude vullingen bevatten. Ook daar adviseerde verweerder klaagster om enkele kronen te laten plaatsen. Tijdens een afspraak op 28 mei 2019 heeft verweerder de situatie beoordeeld en geconstateerd dat er kronen moesten worden geplaatst op element 36 en 37 en een dummydeel op element 35 om kauwvlak te creëren. (N.B. De Geschilleninstantie merkt hierbij op dat deze nummering in het

verweerschrift is opgenomen. Bij de inhoudelijke beoordeling later in deze uitspraak is de juiste benaming van de elementen gehanteerd). Nadat verweerder klaagster hierover uitleg had gegeven is klaagster akkoord gegaan en zijn de elementen geprepareerd. De begroting is toen ook met klaagster besproken. Verweerder heeft een noodvoorziening geplaatst die er helaas enkele keren uit is gevallen maar telkens is teruggeplaatst. Op 3 juni 2019 heeft verweerder de definitieve kroon met de dummy geplaatst. De voorziening zat prima maar klaagster moest wel aan de dummy wennen. Verweerder heeft klaagster uitgelegd dat de voorziening met noodlijm was vastgemaakt zodat de brug bijgewerkt kon worden. Klaagster heeft zich regelmatig met vragen bij de balie van verweerder gemeld en gaf aan dat de voorziening niet prettig zat. Verweerder heeft element 36 vlakker geslepen en het brugdeel aangepast. Op 13 augustus 2019 heeft verweerder met klaagster besproken dat een nieuwe brug kon worden geprepareerd, zonder dummy en onder garantie. De kosten voor het plaatsen van de dummy zouden aan klaagster worden teruggestort.

Op 4 september 2019 is klaagster in de praktijk van verweerder geweest voor het laten maken van nieuwe afdrucken. Klaagster gaf toen aan pijn te ervaren. Tot verbazing van verweerder heeft klaagster zich na die afspraak bij de praktijk uitgeschreven en heeft verweerder een klachtbrief ontvangen. Verweerder heeft die ommezwaai niet begrepen; klaagster, die slechte ervaringen had met eerdere tandartsen, had zich in de praktijk juist steeds positief over verweerder en zijn collega's uitgelaten. Verweerder heeft klaagster steeds uitgebreid over de behandelingen geïnformeerd en ook buiten de geplande afspraken is er steeds tijd gemaakt voor de vragen van klaagster. Ook voor wat betreft de kosten van de behandelingen heeft verweerder zich zeer coulant naar klaagster opgesteld; de rekeningen mochten in delen worden betaald en een nieuwe brug zou volledig onder garantie worden vervaardigd. Een bedrag ad € 853,21 is door klaagster tot nu toe onbetaald gebleven.

Verweerder betwist dat hij onnodig goede kiezen heeft geprepareerd; de reden voor het plaatsen van kronen was juist dat de kiezen niet in goede staat waren. Verweerder betreurt het dat klaagster aangeeft zoveel pijn te hebben gehad. Klaagster heeft zich, eenmaal uitgezonderd, niet met dergelijke klachten bij verweerder gemeld zodat verweerder klaagster niet heeft kunnen helpen. De kroon die op element 37 is geplaatst paste goed en na aanpassing paste de kroon op element 36 ook goed.

Verweerder heeft de offerte voor de werkzaamheden met klaagster besproken en samen met haar in het daarvoor bestemde computerprogramma gekeken naar de eventuele vergoeding van haar zorgverzekeraar zodat klaagster wist welke kosten voor haar rekening zouden komen. Klaagster verklaarde zich akkoord met de behandeling en het plaatsen van de dummy zodat verweerder daartoe in hetzelfde consult is overgegaan.

Verweerder verzoekt om afwijzing van de klachten van klaagster en tevens het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af te wijzen nu er geen sprake is van een door verweerder gemaakte fout en klaagster verweerder niet in de gelegenheid heeft gesteld om het herstelplan uit te voeren.

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 in het patiëntendossier van klagster geen behandelplan is opgenomen of een aantekening is gemaakt dat een begroting is besproken. Ter zitting heeft de gemachtigde van verweerder toegelicht dat de dossiervoering van verweerder wellicht niet altijd even volledig is maar de praktijk van verweerder een dorpspraktijk is waar alle werkzaamheden in goed vertrouwen worden verricht. Een kostenoverzicht wordt in een computerprogramma aan de patiënt getoond maar niet altijd meegegeven.

Nu verweerder de stelling van klagster dat een behandelplan vooraf niet met haar is besproken of een begroting is meegegeven onvoldoende gemotiveerd heeft weerlegd gaat de Geschilleninstantie ervan uit dat er geen sprake was van informed consent. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder zonder behandelplan en zonder overleg of toestemming van klagster vooraf, gedurende de behandeling aan element 37, tevens de elementen 35 en 36 heeft beslepen en geprepareerd voor een kroon.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. Dit geldt temeer nu de behandeling aan de elementen 35 en 36 zeer vergaand, en naar later bleek destructief en onomkeerbaar was.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart de klacht dan ook gegrond.

De Geschillensinstantie verwerpt het verweer van verweerder dat klaagster hem niet in de gelegenheid heeft gesteld om herstelwerkzaamheden aan de kaak van klaagster te verrichten. De Geschillensinstantie is van oordeel dat van klaagster niet verwacht mocht worden dat zij zich wederom aan een behandeling door verweerder zou onderwerpen waarbij naar alle waarschijnlijkheid wederom aan het gebit van klaagster zou worden geslepen. De Geschilleninstantie begrijpt dat klaagster geen vertrouwen meer had in een goede afloop van een herstelbehandeling na haar eerdere slechte en pijnlijke ervaringen.

Klaagster heeft verweerder voor de niet op de juiste wijze uitgevoerde behandeling een bedrag van € 854,34 betaald; een bedrag van € 853,21 staat nog open. Voorts heeft klaagster voor de noodzakelijke behandelingen aan de weekendtandarts een bedrag van € 604,78 betaald. De Geschilleninstantie bepaalt dat verweerder in redelijkheid aan klaagster in totaal € 1.000,- van deze gezamenlijke kosten dient te vergoeden.

Daarnaast acht de Geschilleninstantie verweerder gehouden tot vergoeding van de kosten die gepaard gaan met het herstellen van het gebit van klaagster, nu klaagster door de behandelingen van verweerder thans een slechtere gebitsconditie heeft dan klaagster had voorafgaand aan de behandelingen van verweerder. De elementen 35 en 36 zijn zonder voorafgaande toestemming van klaagster beslepen en geprepareerd voor een kroon. Uit de overgelegde foto's van 17 juni 2018 en 15 maart 2019 blijkt dat daartoe geen noodzaak bestond. Daarbij heeft verweerder de genoemde elementen zodanig beslepen en zoveel weefsel verwijderd dat wortelkanaalbehandelingen onontkoombaar waren en uiteindelijk implantaten de enige oplossing zijn voor klaagster. Verweerder heeft onomkeerbare schade aan het gebit van klaagster toegebracht. De Geschilleninstantie beraamt deze kosten in redelijkheid op een bedrag van € 5.000,--, waarbij de Geschilleninstantie ook rekening heeft gehouden met de gemiddelde kosten van het plaatsen van twee implantaten ter plaatse van de elementen 35 en 36.

De Geschilleninstantie bepaalt dat verweerder aan klaagster een bedrag van in totaal € 6.000,-- dient te voldoen, waarmee de nog openstaande rekening van verweerder is verrekend. Daarbij komt nog dat klaagster kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,-- aan griffierecht. De Geschilleninstantie veroordeelt verweerder, als in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klager. Het totaal door verweerder aan klaagster te vergoeden bedrag komt daarmee op € 6.075,--.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen veertien dagen na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 6.075,-- aan klaagster dient te voldoen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 2 maart 2021

Met verzenddatum, 7 april 2021