

UITSPRAAK

SGIM 2020-36

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 'klager', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 21 oktober 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 eveneens op 21 oktober 2020 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21 oktober 2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 7 december 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 4 januari 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 februari 2021.
5. Als gevolg van de omstandigheden rondom het Corona virus heeft de hoorzitting op 5 februari 2021 digitaal, middels 'Teams', plaatsgevonden. Klager is, vergezeld van zijn zoon, ter digitale zitting verschenen. Verweerder is, met kennisgeving vooraf, niet verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder een brug heeft geplaatst in plaats van een implantaat en voorts dat klager sinds het plaatsen van de brug pijn heeft.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Klager mist element 26 en heeft verweerder gevraagd om een behandeling. Klager, die slecht Nederlands spreekt, heeft verweerder gevraagd om een schroef, bedoelend een implantaat, te plaatsen. Klager stelt dat verweerder hem vertelde te begrijpen wat klager wenste. Vervolgens heeft verweerder uiteindelijk echter op 5 maart 2019 een brug geplaatst. Daarbij heeft verweerder element 25 verslepen waardoor deze kies beschadigd is geraakt. Na de behandeling ondervond klager pijn en gevoeligheid bij warm en koud water. Klager heeft zich met zijn pijnklachten bij verweerder gemeld die klager heeft geadviseerd voor een wortelkanaalbehandeling naar een endodontoloog te gaan. Verweerder zou de kosten daarvan aan klager vergoeden. Klager heeft op 6 december 2019 de wortelkanaalbehandeling aan element 25

ondergaan maar de pijnklachten zijn gebleven. Klager heeft zich vervolgens weer gemeld bij verweerder maar verweerder heeft klager terugverwezen naar de endodontoloog.

Klager heeft zich tot de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend die een onderzoek door een deskundige heeft laten verrichten. Uit het rapport van de deskundige van 10 juni 2020 blijkt dat de wortelkanaalbehandeling niet goed genoeg is uitgevoerd. Op advies van de klachtenfunctionaris heeft klager op 19 oktober 2020 opnieuw een afspraak gemaakt bij de endodontoloog. Zij stelde niets voor klager te kunnen doen omdat de kies wiebelt.

Klager is er vrijwel zeker van dat de pijnklachten gelegen zijn in het plaatsen van de brug en niet in de endodontische behandeling; met het plaatsen van de brug zijn de pijnklachten immers begonnen. Verweerder heeft de kosten van de endodontische behandeling niet voldaan en heeft klager uitgeschreven als patiënt.

Klager verlangt een bedrag van € 6.094,39 aan schadevergoeding van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de betaalde kosten voor de brug (€ 1.617,53), de kosten voor de endodontoloog (€ 442,23), de laatste rekening van verweerder (€ 34,63) en schadevergoeding voor het beschadigde element 25 (€ 4.000,00).

Het verweer

Vooraf merkt verweerder op dat hij het betreurt dat klager nog steeds pijnklachten ondervindt en een bemiddelingspoging middels de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] niet tot overeenstemming tussen partijen heeft geleid.

Verweerder voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Sinds 2014 heeft klager verweerder te kennen gegeven het hiaat van missend element 26 op te willen laten vullen. Klager had daarbij gezegd te denken aan een cantilever (vrij eindigende brug met één pijler) maar verweerder heeft dat klager afgeraden; een betere oplossing was een conventionele brug met twee pijlers, een implantaatgedragen kroon of een prothese. Van 2014 tot 2018 is de optie van de conventionele brug meerdere malen, met uitleg, met klager besproken alsook de kosten daarvan. Aan klager werd een financiële begroting voor een brug meegegeven. Na lang overwegen heeft klager in januari 2019 aan verweerder laten weten voor een brug 25 - 27 te kiezen die vervolgens op 5 maart 2019 door verweerder is geplaatst. Op geen enkel moment heeft klager verweerder te kennen gegeven een implantaat te wensen.

Op 12 juli 2019 heeft klager zich bij verweerder gemeld met klachten van gevoeligheid bij koud water. Verweerder heeft klager onderzocht maar kon de oorzaak niet vaststellen en heeft klager daarom doorverwezen naar een kaakchirurg voor nader onderzoek. De kaakchirurg constateerde dat de pijnklachten waarschijnlijk gelegen waren in element 25 en adviseerde een endodontisch onderzoek en behandeling.

Verweerder heeft gezorgd dat klager met spoed bij de endodontoloog terecht kon maar klager verzuimde naar die afspraak te gaan en was daar vervolgens niet meer welkom.

Na lang overleg heeft verweerder, om klager tegemoet te komen, voorgesteld om de kosten voor de wortelkanaalbehandeling van de endodontoloog op zich te nemen onder voorwaarde dat door de endodontoloog schriftelijk bevestigd zou worden dat de endodontische behandeling van het element 25 de oplossing zou zijn voor de pijnklachten.

Klager heeft vervolgens bij een andere endodontoloog de wortelkanaalbehandeling ondergaan maar de pijnklachten persisteerden. Het advies van verweerder om terug te gaan naar de endodontoloog heeft klager aanvankelijk niet opgevolgd. De verzochte schriftelijke bevestiging met een mogelijke diagnose heeft verweerder niet ontvangen.

Het is verweerder onduidelijk wat klager wil; klager verscheen met regelmaat niet op afspraken en stelde zich weinig coöperatief op. Klager heeft zich meerdere malen agressief dreigend naar verweerder gedragen om welke reden verweerder klager uiteindelijk als patiënt heeft uitgeschreven. Verweerder had het eerste consult van de endodontoloog al betaald. Gelet op de dreigende houding van klager en de door hem vervolgens ingediende klacht, achtte verweerder zich niet langer gehouden om zijn voorstel om ook de kosten van de wortelkanaalbehandeling te voldoen, gestand te doen.

Verweerder heeft klager naar beste kunnen geholpen maar klager helaas niet van zijn klachten af kunnen helpen. Verweerder spreekt de hoop uit dat klager zich via zijn huidige tandarts verder zal laten helpen en er een oplossing wordt gevonden voor klagers klachten.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klager heeft twee klachtonderdelen jegens verweerder geformuleerd:

1. Zonder toestemming van klager heeft verweerder een brug geplaatst in plaats van een implantaat gemaakt.

2. Bij het plaatsen van de brug heeft verweerder element 25 zodanig beschadigd dat klager sindsdien pijnklachten heeft.

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

1. Zonder toestemming plaatsen brug

De Geschilleninstantie constateert dat uit het patiëntendossier van klager blijkt dat al op 24 maart 2014 over het plaatsen van een brug is gesproken om het ontbreken van element 26 op te vangen. Op 26 juni 2016 werd gesproken over de wijze van betaling van de brug en op 16 juli 2018 werd een begroting voor een brug aan klager meegegeven. Uit het dossier blijkt voorts dat klager op 29 januari 2019 te kennen heeft gegeven over te willen gaan tot het laten plaatsen van de brug met een betaling in termijnen. Aangezien klager bij monde van zijn zoon ter zitting heeft bevestigd dat op de begroting is vermeld dat het een brug betrof en niet een implantaat is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder ervan uit mocht gaan dat tussen partijen overeenstemming was bereikt en klager zijn toestemming had verleend tot het laten plaatsen van de brug. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

2. Pijnklachten als gevolg van ondeugdelijk plaatsen brug

Op 5 maart 2019 heeft verweerder bij klager een brug 25-27 geplaatst. Klager heeft gesteld direct na plaatsing pijn te hebben ervaren maar van verweerder het advies te hebben ontvangen de klachten voor een maand aan te kijken.

Klager heeft zich vervolgens eerst op 12 juli 2019, derhalve na ruim vier maanden, weer bij verweerder gemeld, zo constateert de Geschilleninstantie.

De Geschilleninstantie overweegt dat verweerder zich vervolgens tot het uiterste voor klager heeft ingespannen om de pijnklachten weg te nemen. Zo heeft verweerder uitgebreid onderzoek verricht en tweemaal de occlusie aangepast. Vervolgens heeft verweerder klager voor onderzoek verwezen naar een kaakchirurg. Nadat de kaakchirurg klager had geadviseerd een endodontoloog te consulteren heeft verweerder gezorgd dat klager, ondanks een wachttijd van één maand, nog de volgende dag (op 17 oktober 2019) door een endodontoloog geholpen kon worden. Hoewel klager niet op die afspraak is verschenen heeft verweerder vervolgens gezorgd dat klager bij een andere endodontoloog terecht kon en de kosten van het eerste consult betaald. Op 6 december 2019 heeft de endodontoloog een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd op element 25. De pijnklachten van klager zijn daarmee niet weggenomen.

Deze pijnklachten zijn naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet toe te rekenen aan enig verwijtbaar handelen van verweerder. Dit blijkt eveneens uit het rapport van 10 juni 2020 van de onafhankelijke deskundige van de [beroepsorganisatie]. De deskundige heeft geconstateerd dat de brug klinisch voldoet en hier röntgenologisch niets op valt aan te merken.

De deskundige heeft opgemerkt dat wanneer een tandheelkundige behandeling plaatsvindt er altijd een risico bestaat dat de zenuw van een element daarna gevoelig kan worden. Dit kan ook gebeuren na het beslijpen van een kies voor een brugpijler. In de meeste gevallen gaan dergelijke klachten vanzelf over maar in een enkel geval blijft de gevoeligheid bestaan. Een wortelkanaalbehandeling, zoals klager die heeft ondergaan, is de juiste behandeling om de pijnklachten te laten verdwijnen. De deskundige merkt op dat de persisterende pijnklachten mogelijk zijn te verklaren door een onvoldoende werkende endodontische behandeling, hetgeen helaas soms het geval kan zijn, ook bij een technisch goed uitgevoerde behandeling door een specialist.

De endodontoloog, naar wie klager vervolgens pas op 19 oktober 2020 is teruggekeerd, heeft klager geadviseerd verder onderzoek te laten verrichten naar de mogelijke oorzaak van de pijnklachten onder meer middels een T-scan.

Ter zitting heeft klager te kennen gegeven nog geen vervolgonderzoek of behandeling te hebben laten verrichten.

Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat de pijnklachten klager moedeloos maken, kunnen deze klachten niet worden toegerekend aan enig handelen van verweerder. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zeer zorgvuldig en geduldig heeft gehandeld jegens klager en meer dan zijn best heeft gedaan om de klachten van klager te verhelpen en op te lossen. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart het klachtonderdeel dat verweerder onkundig heeft gehandeld bij het vervaardigen van de brug ter plaatse van element 25 dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Zittingsdatum, 5 februari 2021

Met verzenddatum, 16 maart 2021