

UITSPRAAK SGIM 2020-40

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 mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 8 november 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 11 november 2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 november 2020 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 10 december 2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 18 februari 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 februari 2021.
5. Als gevolg van de omstandigheden rondom het Corona virus heeft de hoorzitting op 26 februari 2021 digitaal, middels 'Teams', plaatsgevonden. Klaagster en verweerster zijn ter digitale zitting verschenen, waarbij klaagster zich liet vergezellen van haar partner.

Het geschil

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster een andere behandeling bij klager heeft uitgevoerd dan waarvoor klaagster zich tot haar had gewend.

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende.

Klaagster heeft zich tot verweerster gewend omdat een kroon van een implantaat was losgeraakt en verloren. In plaats van een nieuwe kroon te plaatsen heeft verweerster de implantaten van klaagster eruit gehaald evenals een tand aan de voorkant. Dit kostte klaagster € 1.300,18 welk bedrag zij direct moest betalen. Ook kreeg zij antibioticum voorgeschreven.

Klaagster stelt dat aan haar geen uitleg is gegeven en dat zij geen schriftelijk document voor toestemming heeft getekend. Klaagster zit nu zonder tanden want het plaatje dat gemaakt is doet haar kokhalzen en kan ze niet dragen.

Verweerster heeft weliswaar € 503,60 aan klaagster aangeboden maar dit is voor haar geen oplossing omdat zij daarmee haar implantaten niet terug krijgt.

Klaagster is er depressief van geworden en heeft veel stress. Zij wenst een oplossing en dat is terugplaatsing van haar implantaten in een andere praktijk.

Het verweer

Verweerster voert vervolgens het navolgende verweer.

Klaagster heeft verweerster als implantoloog bezocht en om advies gevraagd voor de best haalbare oplossing voor haar gebit. Ter zitting heeft verweerster toegelicht dat klaagster haar aangaf pijnvrij te willen zijn, maar over beperkte financiële middelen te beschikken. Bij het eerste consult trof verweerster een aantal verloren implantaten aan zonder brug. Haar dentitie was zwaar aangetast door parodontitis en er was sprake van achterstallig onderhoud, waardoor er een uitgebreide infectie was terwijl weefsel over de abutments groeide.

Verweerster heeft klaagster uitgelegd dat de implantaten verwijderd moesten worden en dat er wellicht in de toekomst opnieuw geïmplanteerd zou kunnen worden nadat parodontale behandeling zou hebben plaatsgevonden. Daar was echter geen budget voor.

Verweerster heeft daarom twee opties aangeboden als restauratieve voorziening na extractie:

1. een vaste brug op implantaten in een gezonde mond, of
2. een partiële plaatprothese

In de vervolgspraak enige weken later heeft klaagster, gezien haar persoonlijke situatie, gekozen voor de minst kostbare optie; het verwijderen van de implantaten en een uitneembare plaatprothese. Verweerster heeft toen afdrucken gemaakt, een plaatje laten vervaardigen. Wederom twee weken later is overgegaan tot daadwerkelijke behandeling. Verweerster heeft klaagster een week later gezien om de hechtingen te verwijderen; de wond was toen nog erg gezwollen waardoor het plaatje toen niet optimaal paste. Vijf dagen later heeft klaagster verweerster bezocht met klachten over de prothetische voorziening. Zij wilde toen niet in de stoel plaatsnemen en stelde tijdens haar vakantie in Turkije naar een andere oplossing te gaan zoeken.

Verweerster heeft eerder aan klaagster een tegemoetkoming van € 500,- geboden om elders een oplossing te zoeken, maar deze geste is nu van de baan.

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.

Niet ter discussie staat de kwaliteit van de uitgevoerde behandeling en vervaardigde plaatprothese, maar de vraag of verweerster heeft mogen begrijpen dat klaagster, gezien de hulpvraag, heeft ingestemd met de uitgevoerde behandeling.

De Geschilleninstantie merkt op dat klaagster de Nederlandse taal niet goed beheerst. Alhoewel verweerster stelt dat zij zich dit bewust was had zij, naar het oordeel van de Geschilleninstantie, meer rekening moeten houden met de taalbarrière nu deze tot een hogere zorgplicht leidt ten aanzien van het vereiste informed consent.

Verweerster stelt dat klaagster zich vanwege pijn tot haar wendde. Klaagster betwist dit; zij miste een kroon en wenste hiervoor vervanging. In het door verweerster opgestelde behandeldossier ontbreken notities ter zake de hulpvraag. Ook overigens geeft het behandeldossier onvoldoende inzicht in de diagnose en consulten. De informatie in de aan klaagster gestuurde email wordt door de Geschilleninstantie als te summier beoordeeld. Voorts is ook niet vastgelegd dat de behandelopties en -doelstelling met klaagster zijn besproken en dat zij expliciet instemde met de voorgestelde behandeling.

Niet vast is komen te staan dat klaagster de aard en reikwijdte van de behandeling vooraf voldoende heeft begrepen. De Geschilleninstantie oordeelt dat niet aan de vereisten voor een deugdelijk informed consent is voldaan en verklaart de klacht gegrond.

Klaagster heeft geen schadevergoeding gevorderd. Nu in deze procedure geen ruimte is voor het ambtshalve toekennen daarvan kan schadevergoeding niet worden toegekend. Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster, nu zij in het ongelijk is gesteld, een bedrag van € 75,-- aan klaagster dient te vergoeden ter vergoeding van het door klaagster betaalde griffierecht.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond
- bepaalt dat verweerster aan klagster binnen veertien dagen na dagtekening van deze uitspraak een bedrag van € 75,- aan klagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Zittingsdatum, 26 februari 2021

Met verzenddatum, 9 april 2021