

UITSPRAAK
SGIM 2020-08

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 'klaagster',

tegen

zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft op 20 maart 2020 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van het ingevulde geschilformulier inclusief bijlagen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20 maart 2020 ontvangen.
3. Verweerder is in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. Verweerder heeft op 22 mei 2020 een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 10 juni 2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 juli 2020.
5. De hoorzitting heeft op 17 juli 2020 plaatsgevonden in Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, bijgestaan door haar gemachtigde E. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder op 27 februari 2016 een verdoving ten behoeve van een tandheelkundige wortelkanaalbehandeling zodanig onzorgvuldig heeft toegediend dat daarbij een zenuw is geraakt waardoor klaagster blijvend zenuwletsel heeft opgelopen en het verwijt dat verweerder vervolgens op haar klachten en aansprakelijkstelling van verweerder niet heeft gereageerd zoals van hem verwacht mag worden.

Nadat klaagster van haar tandarts het advies had gekregen een kroon te laten plaatsen heeft zij zich begin februari 2016 tot verweerder gewend voor een second opinion. Verweerder adviseerde een wortelkanaalbehandeling, omdat er bij klaagster sprake was van een ontsteking. Klaagster heeft de wortelkanaalbehandeling door verweerder uit laten voeren. De wortelkanaalbehandeling is gespreid over drie dagen uitgevoerd. Tijdens de eerste behandeling op 27 februari 2016 heeft verweerder bij

het zetten van de verdoving onzorgvuldig gehandeld, aldus klaagster. Enkele dagen na de eerste behandeling voelden de onderlip en kaak van klaagster nog steeds niet normaal, hetgeen zij gemeld heeft aan verweerder. Na een paar weken had klaagster het gevoel in haar kaak terug maar het rechter gedeelte van haar onderlip was niet hersteld.

Uiteindelijk heeft klaagster zich in februari 2017 gewend tot een kaakchirurg.

De kaakchirurg, F van het G te H, heeft, mede op basis van een röntgenfoto, tijdens het consult mondeling aangegeven dat bij het toedienen van de verdoving, de “rubberen bandjes” te ver doorgedrukt zijn, aldus klaagster.

F heeft zijn bevindingen neergelegd in een brief van 2 februari 2017 aan de behandelaar van klaagster, inhoudende: *“Hypesthesie NAI kin- en lipregio rechts, mogelijk als gevolg van priktrauma”*.

Na dit consult bij de kaakchirurg heeft klaagster wederom contact opgenomen met verweerder over haar klachten en de oorzaak die de kaakchirurg heeft genoemd. Verweerder heeft daarop, zo stelt klaagster, aangegeven het vervelend te vinden voor klaagster en er nog op terug te komen. Dat is niet gebeurd.

Klaagster heeft verweerder in september 2017, zowel per aangetekende brief als per e-mail aansprakelijk gesteld voor de door klaagster geleden schade, bestaande uit de kosten die klaagster heeft gemaakt voor de second opinion van de kaakchirurg ten bedrage van € 165,35. De aangetekende brief heeft klaagster retour ontvangen en op de e-mail heeft zij geen reactie ontvangen.

Daarop heeft klaagster in augustus 2018 een klacht tegen verweerder ingediend bij de [beroepsorganisatie]. De klacht die klaagster bij de [beroepsorganisatie] heeft ingediend ziet kort gezegd op de onzorgvuldige behandeling door verweerder bij het verdoven van klaagster, de gebrekkige nabehandeling van verweerder en het gebrek aan reactie op de klachten van klaagster. Klaagster vordert tevens een compensatie voor het blijvende letsel dat is veroorzaakt. Klachtenbehandeling en – bemiddeling hebben door de [beroepsorganisatie] plaatsgevonden maar niet tot een voor klaagster bevredigend resultaat geleid.

Klaagster heeft daarop het geschil aangebracht bij de Geschilleninstantie Mondzorg die de Geschilleninstantie Mondzorg als volgt samenvat:

- Verweerder heeft onzorgvuldig gehandeld bij het zetten van de verdoving;
- Verweerder heeft de klachten van klaagster niet serieus genomen en onvoldoende op deze klachten gereageerd.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 750,-. Uit de door klaagster ingediende stukken maakt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat dit bedrag als volgt is opgebouwd: € 165,35 aan kosten voor de second opinion door de kaakchirurg, € 300,- aan kosten voor het plaatsen van een kroon en het resterende bedrag aan smartengeld.

Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat de kies op de plek waar verweerder een wortelkanaalbehandeling heeft uitgevoerd verloren is gegaan en er een implantaat met een kroon geplaatst is. De bedoeling van de behandeling van verweerder (de wortelkanaalbehandeling) was om de kroon te voorkomen, aldus klaagster. Toen zij vervolgens alsnog een kroon moest laten plaatsen vroeg zij zich af of de wortelkanaalbehandeling door verweerder dan wel juist is geweest. Klaagster zag zich wederom geconfronteerd met kosten en vond dat niet redelijk. Het gevorderde bedrag ad € 750,- ziet blijkens haar toelichting niet langer op een vergoeding van de kroon doch (naast de vergoeding van kosten die zij heeft moeten maken voor de second opinion door de kaakchirurg) op smartengeld voor het blijvende letsel in haar gezicht en op een vergoeding voor hetgeen klaagster heeft moeten

doorstaan zoals vervolgzorg, reiskosten en alle moeite die zij heeft gedaan om te onderzoeken waardoor haar klachten zijn veroorzaakt en het kenbaar maken van die klachten bij verweerder.

Het verweer

Verweerder voert zakelijk weergegeven het navolgende verweer.

De wortelkanaalbehandeling en de daaraan voorafgaande verdoving zijn juist en zorgvuldig (lege artis) door verweerder uitgevoerd. De klachten die klaagster aan deze behandeling heeft overgehouden zijn een bekende doch niet veel voorkomende complicatie bij de toegepaste verdoving (een mandibulair blok). De toegepaste verdoving is gebruikelijk bij een wortelkanaalbehandeling en de verdoving heeft verweerder op een normale en gangbare manier gegeven. Tijdens het zetten van de verdoving zijn er geen bijzonderheden geconstateerd.

Uit de second opinion van de kaakchirurg volgt niet dat verweerder onjuist heeft gehandeld, aldus verweerder. De door de kaakchirurg gestelde diagnose: hypesthesie van de nervus alveolaris inferior mogelijk als gevolg van een priktrauma, is een zeldzame complicatie die kan optreden als gevolg van een mandibulair blok. Niet is aangetoond dat verweerder onjuist heeft gehandeld.

Ten aanzien van de communicatie met klaagster stelt verweerder dat hij zich niet herkent in de stelling van klaagster dat hij niet empathisch heeft gereageerd. Dat verweerder pas na enige tijd op een deel van de communicatie van klaagster heeft gereageerd kan verweerder niet verweten worden omdat die communicatie aan hem in privé is gericht en niet officieel via de praktijk e-mail of via een aangetekende brief op het (huidige) praktijkadres van verweerder.

Verweerder stelt ten slotte dat hem niet kan worden aangerekend dat de kies, waar hij initieel een wortelkanaalbehandeling in heeft uitgevoerd, verloren is gegaan. Er hebben na de wortelkanaalbehandeling nog meerdere behandelingen aan de betreffende kies plaatsgevonden en het verloren gaan van de kies staat los van de door klaagster aangegeven klachten aan de lip.

Verweerder stelt dat hem op geen van de door klaagster genoemde punten een verwijt kan worden gemaakt en acht zich niet aansprakelijk voor eventuele schade van klaagster. Verweerder merkt daarbij op het twijfelachtig te vinden dat klaagster eerst enkel de kosten van de second opinion van de kaakchirurg vordert en een aantal jaren later haar claim vermeerderd met de vergoeding voor een kroon en smartengeld.

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 is aangesloten bij de klachtenregeling van [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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg dient de vraag te beantwoorden of verweerder bij het zetten van de verdoving voorafgaand aan de wortelkanaalbehandeling en bij de afhandeling van de daarna door klaagster kenbaar gemaakte klachten en de aansprakelijkstelling heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat de tandheekkundige behandeling die klaagster heeft ondergaan, de wortelkanaalbehandeling, noodzakelijk was omdat bij het second opinieonderzoek op de röntgenfoto een zwarting (PA) aan de wortelpunt werd gezien. Bij die tandheekkundige behandeling is het zetten van een mandibulair blok een passende wijze van verdoven. Dit is noodzakelijk om de tandheekkundige behandeling pijnloos te kunnen doorstaan.

Een mandibulair blok zorgt ervoor dat het gebied waarin de tandarts handelingen verricht, wordt verdoofd. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat zij zich niet herinnert tijdens het zetten van de verdoving geen pijn of andere klachten te hebben ervaren. De klachten deden zich na de behandeling voor. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanwijzingen om aan te nemen dat verweerder het mandibulair blok op een onjuiste dan wel onzorgvuldige wijze heeft gezet. Het aanprikken van een zenuw is een mogelijke complicatie waarbij slechts in een heel klein percentage van de gevallen het aanprikken van een zenuw tot de schade leidt die klaagster nu zegt te ondervinden.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat de door klaagster ervaren klachten mogelijk wel door verweerder bij het uitvoeren van de tandheekkundige behandeling zijn veroorzaakt, doch dat er geen aanwijzingen zijn dat hem daarvan een verwijt kan worden gemaakt. Verweerder heeft bij het zetten van de verdoving gehandeld zoals van hem verwacht mocht worden. De bij klaagster ontstane complicatie is een risico bij de hier uitgevoerde behandeling dat zich bij klaagster heeft verwezenlijkt. Mogelijk ten overvloede merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat de kans op deze complicatie niet van zodanige aard of omvang is dat verweerder dit tevoren aan klaagster had moeten melden.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat er door verweerder op de aansprakelijkstelling van klaagster pas na geruime tijd gereageerd is. De Geschilleninstantie Mondzorg is niet bekend met alle correspondentie tussen partijen, die elkaar kennelijk ook privé kenden. Op basis van hetgeen de Geschilleninstantie Mondzorg wel bekend is, concludeert de Geschilleninstantie Mondzorg dat de communicatie tussen partijen niet optimaal is verlopen. Van verweerder mag verwacht worden dat hij op professionele wijze met een dergelijke klacht en aansprakelijkstelling omgaat, zeker nu de gevolgen die klaagster ondervindt, zoals het er naar uit ziet, blijvend zijn. Uit de door klaagster bij deze klacht ingebrachte correspondentie van verweerder kan niet worden afgeleid dat verweerder op dit punt niet heeft gehandeld zoals van hem verwacht mag worden. Zijn reactie was weliswaar laat maar naast medeleven is door hem – uit coulance – ook aangeboden de kosten van de beoordeling door F te vergoeden. Bij gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft klaagster aangegeven dat verweerder in zijn reactie ook ongepaste taal jegens haar bezigde. De Geschilleninstantie Mondzorg gaat aan deze toelichting van klaagster voorbij nu dit niet

eerder in de procedure is aangevoerd terwijl dit wel had gekund en verweerder hierop nu niet heeft kunnen reageren.

De Geschilleninstantie Mondzorg komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat verweerder niet heeft gehandeld overeenkomstig datgene wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts onder deze omstandigheden mag worden verwacht. Voor het toekennen van een schadevergoeding ziet de Geschilleninstantie Mondzorg dan ook geen aanleiding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten ongegrond;
- wijst de gevorderde schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 17 juli 2020