

UITSPRAAK

SGIM 2017-0010

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**, te **D**, hierna te noemen 'verweerder'.

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 20 april 2017 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 op 2 mei 2017 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 1 mei 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 4 mei 2017 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 24 mei 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 juni 2017.
5. Verweerder heeft e-mail d.d. 24 mei 2017 in verband met verblijf in het buitenland verzocht om de hoorzitting te verplaatsen.
6. Klaagster heeft bij e-mail d.d. 25 mei 2017 in verband met vakantie verzocht om de hoorzitting te verplaatsen.
7. De voorzitter van de Geschilleninstantie Mondzorg heeft naar aanleiding van de verhindering van partijen besloten de hoorzitting te verplaatsen.
8. Partijen zijn bij brief d.d. 6 juni 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 juli 2017.
9. Klaagster is bij e-mail d.d. 1 juni 2017 door de Geschilleninstantie Mondzorg gevraagd alle voor de behandeling van het geschil relevante medische gegevens beschikbaar te stellen. Bij e-mail d.d. 1 juni 2017 heeft klaagster laten weten dat zij reeds alle gegevens heeft toegestuurd.
10. Verweerder berichtte bij e-mail d.d. 6 juni 2017 dat hij niet op de hoorzitting van 7 juli 2017 aanwezig kan zijn: "zomer is echt lastig, heel september kan ik m.u.v. 20-09-2017. Ben dan op vakantie".

11. *Nadat de Geschilleninstantie Mondzorg verweerder heeft laten weten dat de hoorzitting op 7 juli 2017 doorgang vindt, deze is immers mede op verzoek van verweerder al eens verplaatst, laat verweerder bij e-mail d.d. 25 juni 2017 weten dat hij voorlopig uit de roulatie is en verzoekt hij de hoorzitting in september te laten plaatsvinden.*
12. *De Geschilleninstantie Mondzorg heeft verweerder bij e-mail d.d. 28 juni 2017 bericht dat de Geschilleninstantie Mondzorg is gehouden aan wettelijke termijnen en dat deze onaanvaardbaar onder druk komen te staan met uitstel van de hoorzitting naar september. Verweerder wordt de suggestie gedaan zich te laten vertegenwoordigen.*
13. Bij e-mail d.d. 28 juni 2017 berichtte verweerder de Geschilleninstantie Mondzorg als volgt: "Helaas dan maar. Ik kan er gewoon niet zijn en ik laat me niet vertegenwoordigen. Er is niks misgegaan, dan dat de patiënt onterecht op mijn kosten een brug wil hebben. Alle toezeggen voor de endo rechtsboven vervallen. Endo na brug plaatsen is all in the game. Ik zie de uitspraak wel. Let op geen onwil, maar het kan gewoon niet gezondheidstechnisch.
14. De hoorzitting heeft op 7 juli 2017 plaatsgevonden in het Postillion Hotel te Bunnik. Klaagster is, vergezeld met haar echtgenoot, de heer F, ter zitting verschenen. Verweerder was niet ter zitting aanwezig.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tandheelkundig niet goed heeft gehandeld bij het plaatsen van een nieuwe brug rechtsboven in februari 2016 en ook bij de vervolgbehandelingen is hij onzorgvuldig te werk gegaan waardoor schade is ontstaan.

Klaagster voert aan dat zij sinds 2014 patiënt in de praktijk van verweerder is nadat haar vorige tandarts met pensioen is gegaan. Het is in de praktijk van verweerder gebruikelijk dat patiënten eerst worden gezien door de mondhygiëniste, zo ook klaagster. De mondhygiëniste beslist of verwijzing naar de tandarts nodig is. Er was een kroon nodig en die heeft verweerder aldus klaagster goed geplaatst.

Begin 2016 wilde klaagster mede vanwege de eerdere positieve ervaring graag een nieuwe brug rechtsboven. Dit omdat er een stuk van de kies was afgebroken. Er is voorafgaand geen foto gemaakt. Verweerder heeft de bestaande brug er met een beitel afgeslagen. Klaagster heeft dit als pijnlijk ervaren. De nieuwe brug is te hoog geplaatst en zit slecht. Verweerder wilde niet aan de brug slijpen, omdat deze goed zou zijn, maar hij heeft daarop de twee onderste kronen afgeslepen.

Verder was door het happen de linker brug los gegaan aan het bovenrandje van de tand naast de grote tand. Klaagster stelt dat zij verweerder heeft verzocht om de brug vast te zetten. Verweerder zou ook de linker brug met een beitel eraf hebben geslagen hetgeen pijnlijk was. Ook moest een kies worden getrokken en was een zenuwbehandeling nodig. Volgens klaagster heeft zij deze brug al zeker tien jaar en had zij nog nooit last ervan gehad. Ook bij deze behandeling heeft verweerder geen foto gemaakt. De zenuwbehandeling duurde ongeveer vijftien minuten en de kies die hij trok bleek een bruin staafje. Verweerder adviseerde vijf implantaten. Klaagster is hiervan erg geschrokken. Dit kon zij niet betalen.

Ook voor het alternatief, het plaatsen van twee kronen, drie implantaten, zou zij eerst moeten sparen en de behandeling zou dan pas in januari 2017 kunnen worden uitgevoerd. De brug is door verweerder vastgezet. Dat kon een jaar goed blijven of een maand.

Klaagster heeft in een brief bestemd voor verweerder de gang van zaken uiteengezet en wilde dit tijdens de afspraak van 5 oktober 2016 met hem bespreken. Volgens klaagster viel er niet met verweerder te praten. Zij is weggegaan en heeft verweerder laten weten dat zij niet meer terugkwam. Daarop zou verweerder hebben gezegd: "Dan klaag je mij toch aan". Klaagster heeft gezegd dit te zullen doen.

Nog dezelfde middag kreeg zij mailtjes van verweerder en in totaal drie telefoontjes waarvan twee in een uur met het verzoek of zij wilde komen praten.

Naar aanleiding van vragen van de leden van de Geschilleninstantie Mondzorg laat klaagster weten dat de nieuwe brug rechtsboven nog steeds niet goed zit. Zij verklaart dat de brug er goed uitziet, esthetisch is het in orde, echter zij ondervindt van de brug pijnklachten en kan rechts niet kauwen. Klaagster is destijds meerdere keren naar de praktijk van verweerder teruggegaan. Verweerder zelf was niet aanwezig en hoewel hij in zijn strandtent op vijftien minuten rijden van de praktijk zat, was hij aldus klaagster niet bereid om te komen. De tandartsen in de praktijk waren bereid naar de situatie in haar mond te kijken, echter zij mochten niet aan het werk van verweerder komen. Inmiddels is zij onder behandeling van een andere tandarts de heer G. klaagster is over deze tandarts zeer tevreden.

Tandarts G heeft het probleem met de brug rechts nog niet kunnen oplossen, want hij concentreert zich eerst op de problemen aan de linkerkant van het gebit. Er is hiervoor een behandelplan opgesteld met een begroting. De kosten voor de behandeling aan de linkerkant bedragen ca. €4.600,-. Klaagster wacht de uitspraak in deze procedure af alvorens de behandeling aan de rechterkant te beginnen.

In de twee onderste kiezen, waarvan verweerder de kronen heeft afgeslepen, zitten nu gaten. Blijkens het door klaagster overgelegde verslag van tandarts G, die een mondonderzoek heeft gedaan, zit in één kroon een gat. Klaagster laat weten dat zij hiervan geen pijnklachten ondervindt.

Ter zitting verklaart klaagster dat verweerder haar voorafgaand aan het plaatsen van een nieuwe brug rechtsboven niet heeft geïnformeerd over de kosten van de behandeling. Ook heeft zij geen behandelplan gehad en is niet gesproken over risico's en alternatieve mogelijkheden. Klaagster had vertrouwen in verweerder daar de eerdere kroon die hij had gemaakt goed was.

Klaagster vordert de kosten van herstel van de brug rechtsboven, rechtsonder de beschadigde kronen en de brug linksboven. Zij wil ook een vergoeding voor de geleden pijn en ellende. De kosten die klaagster tot dusverre heeft gemaakt bedragen €1.564,88 voor de brug rechtsboven, waarvan zorgverzekeraar Azivo €500,- heeft vergoed. Tandarts G heeft in augustus 2016 een endodontologische behandeling uitgevoerd ad €1.163,75. De kosten voor herstel van de linkerkant zijn door tandarts G begroot op €4.600,-.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Klaagster is sinds 2014 patiënt in zijn praktijk. De brug linksboven is infaust op pijler 24. Zij wilde de bruggen zo laten zitten en wel voor de verzekering de 12 vervangen. In februari 2016 constateerde verweerder twee loszittende bruggen. Dit betrof de brug op de 18 en 14 en de brug op de 22, 24 en 28. De 22 was in de stomp gebroken, de 24 was op en in de 28 zat een breuk. Daar het vervangen van de brug linksboven niet eenvoudig was en daarbij erg kostbaar is, is besloten om te beginnen met het aanpakken van de brug rechtsboven.

De nieuwe brug werd eerst tijdelijk geplaatst in verband met een pijnklacht aan de 14 en de hoogte. Helaas bleek ook een zenuwbehandeling aan de 14 nodig. De brug linksboven is verwijderd met schokbelasting parallel aan de 28. De 22 was los evenals de 24. In verband met de kosten is de brug linksboven weer vastgezet door verweerder.

Klaagster is op 5 oktober 2016 op consult geweest om te spreken over de klachten die zij op dat moment had. Zij had een brief samengesteld waar de klacht in verwoord stond. Verweerder heeft klaagster laten weten dat hij alle gegevens had doorgenomen en precies wist waarover het probleem ging.

Zij bleef haar problemen repeteren. Volgens verweerder was het niet mogelijk om hier doorheen te breken, wat hij betreurt. Hij heeft aan het einde van het gesprek de mogelijkheid geschetst om een klacht tegen hem in te dienen. Verweerder stelt zich op het standpunt dat bij de behandeling van klaagster niets mis is gegaan. Klaagster wil onterecht op zijn kosten een nieuwe brug hebben. Alle eerdere toezeggingen voor het vergoeden van de kosten voor de endo rechtsboven laat verweerder vervallen. Dat een endo na het plaatsen van een brug nodig is, is all in the game.

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 Geschillen Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de KNMT, ANT, 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 de verweerder de klachtregeling bij de [beroepsorganisatie] heeft afgenomen. Dit houdt tevens in dat verweerder via de [beroepsorganisatie] klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming 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 het geschil eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks bemiddeling door 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 overweegt dat klaagster stelt dat de problemen in haar gebit zijn ontstaan nadat verweerder een nieuwe brug rechtsboven heeft geplaatst. De lezing van partijen over de reden van het plaatsen van deze brug lopen uiteen. Volgens klaagster was er een stuk van de kies afgebroken en wilde zij graag een nieuwe brug. Verweerder stelt dat hij twee loszittende bruggen constateerde waaronder de brug rechtsboven en dat hij is begonnen met het aanpakken van de brug rechtsboven, daar het vervangen van de brug linksboven niet eenvoudig was en daarbij erg kostbaar.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat klaagster de tandheeskundige gegevens heeft overlegd, maar dat in het dossier geen behandelplan of begroting van deze behandeling aanwezig is. Klaagster heeft ter zitting verklaard dat verweerder haar voorafgaand aan de behandeling niet heeft geïnformeerd over de kosten. Ook heeft zij geen behandelplan gehad en is niet gesproken over risico's en alternatieve mogelijkheden.

Nu verweerder dit niet heeft weersproken en de Geschilleninstantie Mondzorg geen reden heeft om te twijfelen aan de verklaring van klaagster, te meer zij haar tandheelkundig dossier heeft overgelegd, gaat de Geschilleninstantie Mondzorg ervan uit dat verweerder voorafgaand aan het plaatsen van een nieuwe brug rechtsboven geen behandelplan heeft opgesteld, dat klaagster geen begroting heeft gekregen en evenmin is geïnformeerd over risico's en mogelijke alternatieven.

De vraag is of klaagster van het plaatsen van een nieuwe brug rechtsboven afgezien zou hebben als zij vooraf voldoende zou zijn geïnformeerd over het behandelplan, de risico's en kosten. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat klaagster heeft verklaard dat zij de brug graag wilde. Blijkens de overgelegde tandheelkundige gegevens is al het nodige aan het gebit van klaagster gedaan en de Geschilleninstantie Mondzorg acht het aannemelijk dat klaagster moet hebben geweten dat een nieuwe brug de nodige kosten met zich meebrengt en dat zich bij tandheelkundige behandelingen complicaties kunnen voordoen. De Geschilleninstantie Mondzorg komt tot de slotsom dat klaagster naar alle waarschijnlijkheid de brug ook zou hebben laten plaatsen als zij vooraf voldoende zou zijn geïnformeerd over het behandelplan, de risico's en kosten.

Klaagster heeft het bedrag van €1564,88 gevorderd daar de brug rechtsboven niet voldoet. Door verweerder is niet weersproken dat klaagster pijnklachten ondervindt en rechts niet kan kauwen doordat de brug slecht is geplaatst. De Geschilleninstantie Mondzorg vindt ondersteuning voor het standpunt van klaagster dat de brug niet goed is geplaatst en de overgelegde tandheelkundige gegevens, in het bijzonder röntgenfoto's.

Nu door verweerder geen feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen die tot een ander oordeel moeten leiden, is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat het gevorderde bedrag van €1.564,88 voor de brug rechtsboven moet worden toegewezen.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat klaagster heeft gesteld dat verweerder de kronen van de twee kiezen rechtsonder heeft afgeslepen om de problemen, die klaagster van de brug rechtsboven ondervond, te verhelpen. In het tandheelkundig dossier bevindt zich een brief d.d. 5 mei 2017 van verweerder waarin hij bevestigt de kronen in de onderkaak te hebben ingeslepen, omdat deze elementen stevig waren uitgegroeid en een goede curve van Von Spee in de weg zaten. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat als de curve niet goed was, verweerder er beter aan had gedaan eerst de curve te herstellen, alvorens een nieuwe brug te plaatsen en niet andersom. Het lijkt er dan ook op dat verweerder, zoals door klaagster is gesteld, de kronen heeft afgeslepen om de problemen aan de brug te verhelpen. Gezien de omstandigheden is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat het echter wel plausibel is om de curve te herstellen in het kader van algemene rehabilitatie. Als daarbij complicaties optreden in de vorm van wortelkanaalbehandelingen en/of extracties van elementen is dat gezien de toestand van het gebit en behandelhistorie niet verwijtbaar. De Geschilleninstantie Mondzorg wijst het verzoek om nieuwe kronen te vergoeden dan ook af. Overigens geldt ook voor het slijpen van de kronen dat hiervan aantekening in het behandelplan had moeten worden gemaakt.

Ten aanzien van de gevorderde kosten van de brug linksboven, die aldus klaagster tijdens het happen is losgeraakt, overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat verweerder een andere lezing heeft gegeven. Er was reeds door hem geconstateerd dat deze brug loszat nog voor het plaatsen van de brug rechtsboven. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat de brug linksboven reeds twaalf jaar was en op enig moment kan losgaan. De Geschilleninstantie Mondzorg concludeert dat geen sprake is van een causaal verband met de geplaatste brug rechtsboven en wijst de daarvoor gevorderde schadevergoeding af.

Terzake het verzoek van klaagster om een schadevergoeding toe te kennen voor de pijn en ellende overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat klaagster zich wegens het afbreken van een stuk van de kies voor een nieuwe brug tot verweerder heeft gewend. Ook als klaagster wel voldoende zou zijn geïnformeerd over de uitgevoerde behandeling, dan wel als zij voor een andere behandeling zou hebben gekozen, had zij pijnklachten gehad en ellende van de situatie aan de rechterzijde in haar mond. De Geschilleninstantie Mondzorg wijst deze schadepost af.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat op grond van artikel 3 lid 3 van het Reglement een partij in de kosten van de geschilbeslechting kan worden veroordeeld tot ten hoogste €2.500,-. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het niet van een professionele houding getuigt dat verweerder zonder duidelijke en gegronde reden niet ter zitting is verschenen. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet in deze zaak echter onvoldoende aanleiding om over te gaan tot een kostenveroordeling.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- Het geschil gegrond is;
- Dat verweerder de brug rechtsboven niet goed heeft geplaatst;
- De door klaagster gevorderde schadevergoeding ten bedrage van € 1.564,88 voor het niet goed plaatsen van de brug rechtsboven wordt toegewezen;
- De overige gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

Aldus uitgebracht door:

De Geschilleninstantie Mondzorg

7 juli 2017