

UITSPRAAK

SGIM 2023-43

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 C, gevestigd 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 van 24-03-2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22-05-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 juli 2024.
5. De hoorzitting heeft op 26 juli 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster was afwezig met bericht. Namens verweerder waren ter zitting aanwezig de heer E en mevrouw F evenals advocaat mevrouw G.

De klacht

Uit de schriftelijke klacht volgt dat klaagster, zakelijk weergegeven, stelt dat na het aanbrengen van diverse restauraties door verweerder in 2021 problemen aan haar gebit zijn ontstaan die nog altijd niet zijn verholpen. Deze problemen bestaan uit het vergaan resp. oplossen van composietvullingen die naar beneden zakken waarbij 'sliertjes' vrijkomen.

Klaagster verwijt verweerder dat deze haar klachten niet serieus heeft genomen. Ook verwijt verweerder dat in een verwijsbrief aan CBT Rijnstate is vermeld dat klaagsters gebitsprobleem van psychische aard zou zijn, met als gevolg dat geen van deze tandartsen bereid was haar verder te behandelen.

Klaagster verlangt vergoeding van door haar geleden materiële en immateriële schade à € 25.000,-.

Het verweer

Verweerder heeft in haar verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Gedurende de behandelperiode zijn in totaal zes bij verweerder werkzame tandartsen betrokken geweest bij de problematiek van klaagster. Vijf tandartsen hebben de klachten onderzocht, maar geen oorzaak kunnen vinden voor haar klachten, deze niet kunnen plaatsen vanuit tandheelkundig perspectief en de klachten zoals deze werden ervaren door klaagster niet objectief kunnen vaststellen. Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden en er zijn (kosteloos) meerdere oplossingsgerichte behandelingen verricht. Toen deze niet tot het gewenste resultaat leidden is klaagster tot tweemaal toe verwezen naar een Centrum Bijzondere Tandheelkunde (CBT).

Ten slotte, zo licht verweerder ter zitting toe, heeft verweerder een hoogleraar tandheelkunde geraadpleegd om de casus van klaagster te bespreken. Klaagster heeft de uitkomst hiervan echter niet afgewacht en heeft de behandelingsrelatie met verweerder verbroken.

Verweerder betreurt het dat geen (tandheelkundige) oorzaak voor klaagsters klachten kon worden gevonden. Zij betwist echter dat de klachten van klaagster niet serieus zijn genomen en dat het ontbreken van een (tandheelkundige) oorzaak of diagnose voor de klachten haar kan worden verweten.

Verweerder verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht ongegrond te verklaren en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

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 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.

Verzoek tot aanhouding

Klaagster heeft 50 uur voor de hoorzitting een verzoek tot aanhouding bij het secretariaat van SGIM ingediend. Desgevraagd heeft klaagster de gegeven reden voor haar verzoek tot aanhouding niet willen onderbouwen. Om deze reden heeft de Geschilleninstantie het verzoek tot aanhouding verworpen en zal behandeling van het geschil doorgang vinden.

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 zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor beoordeling van het geschil de vraag centraal staat of aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. Hierbij geldt dat er geen resultaatsverplichting is maar een inspanningsverplichting en het erop aankomt dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend zorgaanbieder onder dezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken is de Geschilleninstantie gebleken dat verweerder veel aandacht heeft gegeven aan de problematiek van klagster. Meerdere tandartsen in de praktijk van verweerder hebben klagsters klacht onderzocht en klagster werd tot tweemaal toe verwezen naar een specialist. De laatste poging van verweerder om advies in te winnen bij een hoogleraar van het H heeft klagster niet afgewacht door zich voortijdig uit te laten schrijven bij de praktijk. Dat hetgeen klagster ervoer door geen der behandelaars kon worden geobjectiveerd is spijtig, maar maakt niet dat verweerder aangerekend kan worden dat klagsters problematiek niet werd opgelost. De Geschilleninstantie wijst de klacht dat verweerder onvoldoende aandacht heeft gehad voor klagsters problematiek en klagster niet serieus heeft genomen af en stelt dat zo er al een probleem was klagster aan verweerder niet de gelegenheid heeft gegeven om het onderzoek af te ronden.

Voor wat betreft het klachtonderdeel dat verweerder in een verwijsbrief aan I vermeldde dat klagsters gebitsprobleem van psychische aard zou zijn is de Geschilleninstantie navolgende van oordeel. Het is de taak van een behandelaar om voor hetgeen niet onder zijn deskundigheid valt te verwijzen naar een deskundige, zo nodig met vermelding van de eigen bevindingen en vermoedens. Alhoewel de mening van de behandelaar in de verwijsbrief ongelukkig werd geformuleerd, is dit onvoldoende grond voor gegrondheid van de klacht.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden wordt afgewezen is toewijzing van de gevraagde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 26 juli 2024

Met verzenddatum, 30 juli 2024