

## UITSPRAAK

SGIM 2024-11

### 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 de heer A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen 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 Klager heeft bij brief van 29 februari 2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat hij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 1 maart 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 30 april 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 april 2024.
5. De hoorzitting heeft op 31 mei 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerder waren ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht.

### De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klager ter zitting is toegelicht, volgt dat klager verweerder verwijt dat de door hen – tijdens de vakantie van zijn eigen tandarts - op 1 oktober 2023 uitgevoerde endo-start behandeling (eerste fase wortelkanaalbehandeling) op onzorgvuldige wijze is uitgevoerd. Na de behandeling was de pijn erger dan voor de behandeling, waarvoor door klager meermaals telefonisch contact is opgenomen met verweerder, waarbij er slechts werd aangegeven dat pijn na de behandeling normaal is en de medicatie 24 tot 48 uur nodig heeft om te gaan werken.

Ook werd tijdens de behandeling van verweerder door de behandelend tandarts op het scherm gekeken, waarbij ze ondertussen met de assistente communiceerde over een andere patiënt.

Toen de eigen tandarts van klager enkele dagen later naar de behandelde kies keek, bleek dat er nog een deel van de zenuw aanwezig was en er sprake was van veel pusvorming. Hieruit volgt volgens klager dat de behandeling medisch onjuist is uitgevoerd. Door de onzorgvuldig uitgevoerde behandeling heeft verweerder onnodig meerdere dagen pijn geleden en heeft hij noodgedwongen kosten bij zijn eigen tandarts moeten maken, die hij anders niet had hoeven te maken.

Klager vordert een schadevergoeding van € 959,76 bestaande uit een vergoeding voor gemiste inkomsten, kosten van de eigen tandarts, alsmede immateriële schadevergoeding.

### **Het verweer**

Verweerder heeft in het verweerschrift van 30 april 2024 en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

De behandeling die op 1 oktober 2023 – na het maken van foto's – noodzakelijk bleek te zijn, te weten een endo-start behandeling, is zorgvuldig uitgevoerd. Er was sprake van een grote periapicale ontsteking en tijdens de behandeling kwam er veel pus vrij. Om die reden is besloten calciplast te gebruiken en is antibiotica voorgeschreven.

Verweerder vindt het zeer spijtig dat klager na de behandeling erge pijn heeft gehad. Het klopt dat hier door hem meerdere malen telefonisch contact over is opgenomen, maar omdat ongemak en napijn gebruikelijk zijn bij een endodontische behandeling en het even duurt alvorens het antibioticum gaat werken, is aan klager aangegeven het nog even af te moeten wachten.

Dat de eigen tandarts van klager de tand opnieuw heeft moeten openen en nog wat zenuwweefsel heeft moeten verwijderen, vindt verweerder erg vervelend voor klager, maar dit is niet altijd te voorkomen vanwege beperkingen in het zicht door veel bloed of pus, zoals het geval was bij klager.

Aan klager is erkend dat de klachtenbehandeling niet is geweest zoals wenselijk en gebruikelijk is. Ook omdat het door klager ervaren ongemak wordt betreurd, is in een eerder stadium coulanchehalve aangeboden de gevorderde kosten van € 959,75 aan verweerder te vergoeden. Nu klager ervoor gekozen heeft dit aanbod niet te accepteren en de klachten aan de Geschilleninstantie heeft voorgelegd, is dit aanbod komen te vervallen en wordt de Geschilleninstantie Mondzorg verzocht 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.

### *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 klaagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken, zoals deze aan de tandarts ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit het medisch dossier en de standpunten die door partijen naar voren zijn gebracht, van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder medisch inhoudelijk gezien niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. De uitvoering van de endo-startbehandeling, zoals die volgt uit het medisch dossier, de beschrijving in het verweerschrift en de nadere toelichting ter zitting door verweerder, is conform de medisch professionele standaard geweest.

Met betrekking tot het verwijt dat gedurende de behandeling door de tandarts op het scherm is gekeken en met de assistent over een andere patiënt is gesproken, merkt de Geschilleninstantie op dat dit niet zorgvuldig is. Echter, gelet op de wijze hoe daarop door verweerder is gereageerd, dat excuses zijn aangeboden en het coulancehalve aanbod dat is gedaan, is aan die klacht voldoende gehoor gegeven hetgeen ertoe leidt dat niet tot gegrondverklaring van dat klachtonderdeel wordt gekomen.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie op dat Dental 365 als achterwacht alleen de weekenddienst verzorgde voor spoed en dat de verantwoordelijkheid voor verdere zorg bij de eigen tandarts van klager lag. Door verweerder is ter zitting onweersproken gesteld dat Dental 365 geen contract had en heeft met de eigen tandarts van klager voor vervanging tijdens vakantie of afwezigheid.

Nu niet vast is komen te staan dat door verweerder medisch onzorgvuldig is gehandeld, wordt niet toegekomen aan het toekennen van een schadevergoeding.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 31 mei 2024

Met verzenddatum, 2 juli 2024