

UITSPRAAK

SGIM 2024-16

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

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 24-03-2024 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier (eveneens) op 4-03-2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-03-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 23-05-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 september 2024.
5. De hoorzitting is op 28 juni 2024 aangevangen te Bunnik. Klager is verschenen en voorts de praktijkmanager van verweerster. Om partijen in de gelegenheid te stellen nadere stukken in het geding te brengen en om verweerster nogmaals voor de zitting op te roepen is de behandeling aangehouden. Op 20 september 2024 is de geschorste zitting van 28 juni 2024 voortgezet en heeft verdere inhoudelijke behandeling van het geschil plaatsgevonden te Bunnik. Geen van partijen is ter zitting verschenen. Van partijen is geen bericht van verhindering ontvangen.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster op ondeugdelijke wijze voorzieningen (implantaten en kronen) heeft geplaatst waardoor klager veel pijn heeft en niet kan kauwen of eten. Klager verwijt verweerster voorts dat zij niet heeft gereageerd op zijn klacht en niet heeft meegewerkt aan een onderzoek door een onafhankelijke deskundige.

Sinds 2021 heeft klager meerdere behandelingen ondergaan in de praktijk van verweerster. Verweerster heeft onder meer implantaten geplaatst in de regio 15, 16 en 17. Voorts werd na botopbouw een implantaat geplaatst ter plaatse van element 26. Op 10 juli 2023 heeft verweerster een kroon op implantaat 26 geplaatst. Na deze behandeling heeft klager ernstige pijnklachten

ondervonden. Klager heeft die klachten bij de praktijk gemeld maar klager werd te kennen gegeven dat de behandelingen goed waren uitgevoerd. Klager werd verteld dat de klachten waarschijnlijk aan hemzelf konden worden toegeschreven omdat hij niet goed zou poetsen of op een verkeerde manier zou kauwen. De kroon werd niet gecontroleerd en er werd geen foto gemaakt omdat verweerster bleef volhouden dat dit niet nodig was. Klager heeft zijn medisch dossier en foto's opgevraagd maar die werden hem niet verstrekt. De pijn was na enkele maanden ondragelijk met ernstige lichamelijke en mentale klachten tot gevolg. Omdat klager nauwelijks kon eten is hij in het ziekenhuis opgenomen met maag-en darmproblemen. Klager durfde de pijnlijke kroon niet door een andere tandarts te laten verwijderen omdat daarmee de garantie zou komen te vervallen. Klager heeft zijn klacht voorgelegd aan de [beroepsorganisatie] maar omdat verweerster in die procedure niet reageerde is de zaak daar gesloten. Aan een onderzoek door een onafhankelijke deskundige heeft verweerster niet meegewerkt.

Klager heeft een second opinion gevraagd bij verschillende andere tandartsen die hebben vastgesteld dat de behandelingen door verweerster niet goed zijn uitgevoerd. De kaakopbouw onder implantaat 26 is onvoldoende, de kroon is defect, er is geen afstand tussen de defecte kroon 26 en de eerder aangebrachte kroon 25 waardoor er een permanente spanning bestaat tussen die twee kronen en de implantaten in de regio 15, 16 en 17 zijn ongelijkmatig en scheef geplaatst. Klager verlangt een vergoeding van de kosten die hij aan verweerster heeft betaald en een vergoeding voor de pijn en gezondheidsproblemen die hij door toedoen van verweerster heeft geleden en heeft ondervonden. In totaal verlangt klager een vergoeding van € 18.876,-- van verweerster.

Het verweer

Verweerster betreurt het dat de klacht van klager al bij de Geschilleninstantie is terecht gekomen. Verweerster was in de veronderstelling dat nog sprake was van bemiddeling via de klachtenfunctionaris van de KNMT. In die bemiddelingsfase heeft verweerster het verzoek ontvangen of zij in kon stemmen met een second opinion. Verweerster heeft daar op 29 februari 2024 bevestigend op geantwoord waarbij verweerster de kanttekening heeft geplaatst dat de second opinion diende te worden uitgevoerd door een NVOI geregistreerde implantoloog. Daarna heeft verweerster nog eenmaal telefonisch contact gehad met een medewerkster van de KNMT die aangaf dat gekeken zou worden of aan het verzoek tegemoet kon worden gekomen maar dat niet duidelijk was of binnen het bestand van de KNMT een geregistreerde implantoloog beschikbaar was. Daarna heeft verweerster niets meer gehoord. Het is derhalve onjuist dat verweerster niet heeft willen meewerken aan een onderzoek.

In 2021 meldde klager zich met diverse klachten bij verweerster. Naar aanleiding van mondonderzoek en röntgendiagnose werd een behandelplan opgesteld. Klager was bekend met ernstig tandenknarsen en klemmen hetgeen heeft geleid tot ernstige slijtage.

Verweerster heeft onder meer implantaten geplaatst in de regio 15, 16 en 17, er is een beetverhoging uitgevoerd en een implantaat geplaatst op de positie van element 26 waarop vervolgens een kroon is geplaatst.

Verweerster en haar praktijkmanager hebben steeds gereageerd op de klachten van klager. Het is onjuist dat verweerster geen röntgenfoto's zou hebben willen maken. Daartoe bestond echter geen aanleiding. Meerdere keren heeft klager (vervolg)afspraken met verweerster niet gemaakt of afgezegd zodat verweerster de pijnklacht van klager niet heeft kunnen oplossen. Het medisch dossier is eigendom van de patiënt en te allen tijde beschikbaar voor de patiënt. Het dossier is dan ook nooit aan klager geweigerd.

Klager heeft een "second opinion" van andere tandartsen aan het dossier toegevoegd. De namen van die tandartsen ontbreken echter en de rapportage is niet met verweerster besproken. De conclusies

die in de rapportage getrokken worden zijn onjuist. Verweerster heeft de behandelingen van klager steeds volgens de geldende normen en richtlijnen uitgevoerd en deugdelijke en bruikbare voorzieningen voor klager vervaardigd en geplaatst. Van een betrouwbare second opinion is helaas geen sprake geweest. Verweerster is van mening dat haar geen verwijt treft.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 in zijn klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Vanaf 2021 heeft verweerster meerdere intensieve behandelingen aan het gebit en de kaak van klager uitgevoerd. Zo heeft verweerster implantaten geplaatst in de regio 15, 16 en 17, heeft zij een behandeling tot botopbouw uitgevoerd ter plaatse van element 26 en daar vervolgens een implantaat en een kroon op geplaatst. Klager heeft nadien ernstige (pijn)klachten ondervonden in de regio 26.

Klager heeft gesteld dat verweerster niet, althans niet adequaat, op zijn klachten heeft gereageerd en evenmin heeft gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure. Verweerster heeft daartegen aangevoerd dat zij in afwachting was van de aanwijzing van een deskundige die in de [beroepsorganisatie] procedure een second opinion zou uitvoeren. Verweerster heeft die stelling echter niet onderbouwd. In het dossier bevindt zich wel een brief van de klachtenfunctionaris van 21 maart 2024 waarin is opgenomen dat tussen partijen geen overeenstemming is bereikt door bemiddeling “*vanwege het uitblijven van een reactie op uw klacht en dat derhalve de bemiddeling van uw klacht is geëindigd*”. Voor het standpunt van verweerster dat de bemiddelingsfase nog gaande was heeft de Geschilleninstantie dan ook geen aanwijzing gevonden.

Verweerster heeft in de onderhavige procedure een verweerschrift ingediend zonder onderbouwende stukken. Verweerster is zonder bericht tot tweemaal toe niet ter zitting verschenen waardoor de leden van de Geschilleninstantie verweerster geen vragen hebben kunnen stellen over haar behandelwijze.

Uit de door klager overgelegde stukken en foto's leidt de Geschilleninstantie af dat de positionering van de implantaten in de regio 15, 16 en 17 discutabel en ongunstig is. De implantaten zijn zo dicht op elkaar geplaatst dat het schoonmaken van die regio niet/nauwelijks mogelijk is en de ruimte voor het plaatsen van goed bruikbare kronen op de implantaten ontbreekt. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat de implantaten niet zijn geplaatst op een wijze die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts verwacht mag worden. De Geschilleninstantie verklaart de klacht wat dit onderdeel betreft dan ook gegrond.

Klager heeft ernstige pijnklachten ondervonden in de regio 26. Op basis van de beschikbare stukken en informatie heeft de Geschilleninstantie niet vast kunnen stellen dat verweerster bij de uitvoering van de behandelingen in die regio een fout heeft gemaakt. De botopbouw is voldoende en het implantaat is op tandheelkundig juiste wijze geplaatst. De Geschilleninstantie heeft dan ook niet vast kunnen stellen dat de pijn die klager heeft ondervonden en de last met kauwen en eten het gevolg is van enig handelen van verweerster. De Geschilleninstantie verklaart de klacht wat dit betreft dan ook ongegrond.

Klager heeft verzocht om een vergoeding van in totaal € 18.876,-- bestaande uit de kosten die hij aan verweerster heeft betaald en een vergoeding voor de pijn die hij heeft ervaren (smartengeld). Omdat de klacht betreffende de regio 15, 16 en 17 gegrond is zal de Geschilleninstantie bepalen dat verweerster de kosten voor het plaatsen van die implantaten aan klager dient te vergoeden. Uit de factuur van 27 juli 2023 leidt de Geschilleninstantie af dat die kosten € 2.129,29 bedragen. Klager heeft voorts verzocht om een vergoeding voor de pijn en ongemak. Klager heeft die pijn benoemd in de regio 26. Aangezien de Geschilleninstantie geen tandheelkundige onregelmatigheden heeft kunnen vaststellen in die regio heeft zij evenmin vast kunnen stellen wat de oorzaak is van de pijnklachten van klager. Omdat het leed dat klager heeft omschreven niet in causaal verband staat tot het gegrond verklaarde klachtonderdeel (de positionering van de implantaten in de regio 15, 16 en 17) zal de vordering tot het bepalen van immateriële schadevergoeding worden afgewezen. Omdat de klacht van klager (deels) gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerster aan hem dient te worden vergoed. In totaal is verweerster daarmee een bedrag van € 2.204,29 aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager dat verweerster de implantaten in de regio 15, 16 en 17 niet goed heeft gepositioneerd gegrond;
- verklaart de klacht van klager voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € € 2.204,29 aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 september 2024

Met verzenddatum, 5 november 2024