

UITSPRAAK

SGIM 2024-24

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 de heer C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: mevrouw mr. E). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 03-05-2024 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 eveneens op 03-05-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 09-05-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 02-07-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 augustus 2024.
5. De hoorzitting heeft op 23 augustus 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerder werd daarbij bijgestaan door zijn door zijn gemachtigde.
De voorzitter deelt partijen mee dat de heer F, tandarts-lid van de Geschilleninstantie, verhinderd is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij een vulling op ondeugdelijke wijze heeft aangebracht waardoor er ruimte tussen haar kiezen is ontstaan. Verweerder heeft de klachten van klaagster niet serieus genomen en haar weggestuurd met een tandpasta.

Omdat de mondhygiëniste van klaagster een gaatje constateerde verwees zij klaagster naar verweerder die tandarts is in hetzelfde gebouw. Klaagster had een andere tandarts maar die verwijderde geen tandsteen wat volgens de mondhygiëniste raadzaam was voor klaagster. Op 12 mei 2023 meldde klaagster zich in de praktijk van verweerder die een foto maakte. Hij vertelde klaagster dat zij twee gaatjes had hoewel de mondhygiëniste klaagster had meegedeeld dat het maar om één gaatje ging. Verweerder heeft klaagster behandeld en al bij de verdoving voelde klaagster dat verweerder iets strak op haar kaak en tandvlees had gezet. Klaagster vond dit vreemd want

gewoonlijk voel je niets bij een verdoving en dit was duidelijk voelbaar. Na een paar dagen voelde klaagster dat er ruimte tussen haar kiezen was ontstaan waar alles wat zij at tussen raakte. Met stokers en ragers moest zij steeds de ruimte tussen haar kiezen schoonmaken. Voor de behandeling had klaagster hier geen last van. Zij heeft dan ook contact opgenomen met de praktijk van verweerder. Klaagster werd echter verteld dat zij pas welkom was op de volgende controleafspraak. Bij die afspraak op 7 november 2023 heeft verweerder klaagster naar huis gestuurd met een tandpasta. Hij vertelde klaagster dat de klachten veroorzaakt werden door tandvleesproblemen en dat hij daar niets aan kon doen. Toen klaagster weer contact opnam met de praktijk om haar klachten te benoemen werd haar te kennen gegeven dat niets aan haar klachten kon worden gedaan en dat zij bij ontevredenheid maar een andere tandarts moest kiezen. Toen zij later belde om haar foto's op te vragen bleek klaagster tot haar verbazing te zijn uitgeschreven. Klaagster heeft zich weer tot haar eigen tandarts gewend toen zij pijn ervoer aan een kies vlakbij de kies die verweerder had gevuld. Sinds de behandeling bij verweerder heeft klaagster pijn aan de kant die hij behandeld heeft. Kauwen gaat moeilijk omdat zij vaak last heeft van ontstoken tandvlees. Bij haar eigen tandarts had klaagster nooit problemen.

Klaagster verwijt verweerder dat hij de behandeling op 12 mei 2023 ondeugdelijk heeft uitgevoerd. Klaagster verlangt een door de Geschilleninstantie vast te stellen vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan heeft geleden en nog steeds lijdt.

Het verweer

Op 1 juni 2021 zag verweerder klaagster voor het eerst gedurende een periodiek preventief onderzoek. Verweerder gaf aan graag röntgenfoto's van het gebit van klaagster te willen maken om haar mondgezondheid goed te kunnen beoordelen en monitoren. Klaagster zag hiervan af vanwege de bijkomende kosten en zou eerst proberen de foto's bij haar vorige tandarts op te vragen en die aan verweerder te sturen. Verweerder heeft echter niets van klaagster ontvangen.

Twee jaar later nam klaagster pas weer contact op met de praktijk om een gaatje te laten beoordelen dat door haar mondhygiëniste was geconstateerd.

Verweerder heeft op 12 mei 2023 bitewingfoto's gemaakt en constateerde twee gaatjes in element 16. De gaatjes werden volgens de geldende richtlijnen en normen gevuld en de behandeling verliep zonder bijzonderheden.

Op 7 november 2023 werd klaagster opnieuw door verweerder gezien voor een periodieke controle. Klaagster gaf aan last te hebben van gevoeligheid en voedsel dat achterbleef in haar gebit rechtsboven waar ook element 16 zich bevindt. Verweerder constateerde dat het tandvlees tussen de tanden was gereduceerd waardoor de tandhalzen bloot waren komen te liggen en er ruimte was ontstaan tussen element 16 en 17. Verweerder heeft klaagster uitgelegd dat hij aan de ontstane ruimte niets kon doen en heeft klaagster geadviseerd het gebied goed schoon te houden, regelmatig de mondhygiëniste te bezoeken en een tandpasta voor gevoelige tandhalzen te gebruiken. Klaagster vertelde dat zij vermoedde dat de oorzaak van haar klachten was gelegen in de behandeling van 12 mei 2023. Verweerder heeft klaagster voorgesteld om een foto te maken van element 16 om de vulling te beoordelen en het botniveau te bekijken. Klaagster zag hiervan af.

Op 9 november 2023 heeft klaagster telefonisch haar onvrede over de behandeling van 7 november 2023 geuit en op 10 november 2023 heeft zij de praktijk verzocht haar de gemaakte röntgenfoto's toe te sturen omdat zij een andere tandarts had gevonden. De foto's zijn klaagster meteen toegestuurd en omdat klaagster te kennen had gegeven dat zij een andere tandarts had gevonden is zij uit de praktijk uitgeschreven.

Klaagster heeft vervolgens een klacht ingediend bij de KNMT. In de bemiddelingsfase heeft verweerder nogmaals voorgesteld een foto van element 16 te maken zodat een mogelijke oorzaak van de klachten kon worden onderzocht. Klaagster heeft hier wederom vanaf gezien. Verweerder betreurt de onvrede van klaagster maar is van mening dat hij klaagster op juiste wijze heeft behandeld en haar klachten serieus heeft genomen.

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. 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 klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Uit het door verweerder overgelegde medisch dossier van klaagster leidt de Geschilleninstantie af dat klaagster zich op 1 juni 2021 voor het eerst in de praktijk van verweerder heeft gemeld. Na twee jaar vond op 12 mei 2023 een behandeling plaats waarbij verweerder twee gaatjes in element 16 heeft gevuld. Verweerder heeft voorafgaand aan die behandeling een röntgenfoto gemaakt. De Geschilleninstantie heeft geen aanwijzingen gevonden dat verweerder de behandeling op 12 mei 2023 ondeugdelijk of onzorgvuldig heeft uitgevoerd.

Op 7 november 2023 vond een periodieke controle plaats. Klaagster heeft verklaard dat verweerder haar klachten naar aanleiding van de behandeling op 12 mei 2023 op dat moment niet serieus heeft genomen en haar met een tandpasta heeft weggestuurd. Uit het medisch dossier blijkt dat verweerder klaagster heeft voorgesteld een röntgenfoto van element 16 te maken om de vulling te controleren en het botniveau te bepalen. Klaagster heeft ter zitting verklaard dat verweerder haar geen voorstel tot het maken van een foto heeft gedaan maar klaagster uitsluitend heeft verteld dat haar tandhals blootlag waarvoor zij een andere tandpasta moest gebruiken. De Geschilleninstantie heeft echter geen reden aan de inhoud van het medisch dossier te twijfelen. Uit het medisch dossier leidt de Geschilleninstantie af dat verweerder de klacht van klaagster serieus heeft genomen en die klacht heeft onderzocht en verder heeft willen onderzoeken door het nemen van een foto. Door

daarvan af te zien heeft klaagster verweerder niet in de gelegenheid gesteld haar klachten op te lossen.

Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht is het de Geschilleninstantie niet duidelijk geworden wat de relatie tussen partijen is geweest. Klaagster heeft verklaard dat zij een vaste tandarts had en dat zij op advies van haar mondhygiëniste verweerder heeft geconsulteerd en nadien is teruggekeerd naar haar eigen tandarts. Verweerder heeft verklaard dat klaagster zich in juni 2021 als patiënt meldde in zijn praktijk en hij haar om haar patiëntdossier heeft gevraagd. Verweerder heeft bevestigd dat hij dat patiëntdossier niet van klaagster had ontvangen toen hij op 12 mei 2023 de behandeling uitvoerde .

De klacht van klaagster dat verweerder haar ongevraagd heeft uitgeschreven uit zijn praktijk kan de Geschilleninstantie dan ook niet goed duiden. Klaagster is immers onder behandeling gebleven van haar eigen tandarts.

Hoewel de gang van zaken ten aanzien van de behandelrelatie tussen partijen en de overdracht van patiëntgegevens de Geschilleninstantie heeft verbaasd is haar niet gebleken van enig verwijtbaar tandheelkundig handelen van verweerder.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 augustus 2024

Met verzenddatum, 2 oktober 2024