

UITSPRAAK

SGIM 2024-26

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 24-05-2024 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 24-05-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26-05-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 09-08-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 september 2024.
5. De hoorzitting heeft op 20 september 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot. Verweerder werd vergezeld door zijn collega tandarts.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster waardoor klaagster pijn heeft geleden en een element zal moeten missen. Voorts verwijt klaagster verweerder dat hij onbereikbaar was voor haar spoedklacht.

Klaagster heeft zich op 21 december 2023 in de praktijk van verweerder gemeld vanwege een breuk in element 24. Verweerder heeft toen een foto gemaakt en klaagster verteld dat waarschijnlijk een kroon op het element moest worden geplaatst. Bij de volgende geplande reguliere afspraak op 11 april 2024 zou de noodzaak van een kroon bekeken worden. Verweerder heeft op 21 december 2023 een vulling in element 24 gemaakt.

Op 6 januari 2024 kreeg klaagster hevige pijn in de behandelde kies. De praktijk van verweerder afficheert zich als spoed tandarts die 24/7 bereikbaar is. Tientallen keren heeft klaagster getracht de praktijk te bellen echter zonder resultaat. Klaagster heeft een zware pijnstiller geslikt en via het noodnummer van een andere tandarts een spoed tandarts in XXXX gevonden en bezocht. Op 6 januari 2020 kon klaagster daar gelukkig om 19.00 uur nog geholpen worden. Na het maken van een

röntgenfoto werd geconstateerd dat er een ontsteking zat in de dieper gelegen wortelkanalen, de kies gebroken was en de vulling los zat. Klaagster werd de optie gegeven om een wortelkanaalbehandeling te laten uitvoeren of de kies te laten trekken. Vanwege de hevige pijn heeft klaagster tot een extractie besloten. Klaagster heeft vervolgens weer geprobeerd contact op te nemen met verweerder. Zij heeft driemaal een medewerker van verweerder gesproken en gevraagd of verweerder haar terug kon bellen. Van verweerder heeft zij echter niets gehoord. Klaagster heeft contact opgenomen met het TIP (het Tandheelkundig Informatie Punt) en vervolgens een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie]. In die procedure heeft verweerder niet gereageerd.

Op 30 april 2024 heeft klaagster vanwege een klacht aan een andere kies contact opgenomen met de praktijk van verweerder. Toen heeft klaagster verweerder voor het eerst gezien. Verweerder gaf klaagster te kennen dat hij element 24 niet had behandeld en hij niets aan de slechte communicatie kon doen. Toen klaagster de rekening van 21 december 2023 erbij pakte zag zij tot haar verbazing dat behalve een röntgenfoto geen behandeling was gedeclareerd hoewel wel een vulling was geplaatst. Dit bleek ook uit de foto van de noodtandarts van 6 januari 2024.

Klaagster en haar echtgenoot hadden altijd een goed en persoonlijk contact met verweerder. Door de ontwijkende houding en handelwijze van verweerder ten aanzien van de behandeling op 21 december 2023 heeft klaagster zich helaas genoodzaakt gezien een klacht in te dienen; klaagster had dit graag anders gewild. Klaagster is nog steeds patiënt in de praktijk van verweerder maar nu bij een andere tandarts. Klaagster verlangt een erkenning van haar klachten.

Het verweer

Klaagster heeft zich op 21 december 2023 in de praktijk van verweerder gemeld met een klacht over element 24. Verweerder heeft op dat moment een röntgenfoto gemaakt en geconstateerd dat een behandeling nodig was. Omdat klaagster daar om gezondheidsredenen op dat moment niet voor voelde werd de behandeling uitgesteld.

Het is verweerder gebleken dat klaagster op 6 januari 2024 element 24 heeft laten verwijderen. Klaagster verwijt verweerder dat zij door zijn toedoen klachten heeft ontwikkeld maar verweerder heeft element 24 niet behandeld. Op eigen initiatief heeft klaagster element 24 laten trekken hoewel dit element nog goed behandelbaar was.

Verweerder erkent dat zijn praktijk slecht bereikbaar is geweest. De telefoons van de praktijk zijn door twee inmiddels ex-medewerkers gestolen. Daarbij is verweerder vanwege familieomstandigheden enige weken in XXXX geweest.

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 vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Verweerder heeft in die procedure niet gereageerd zodat tussen partijen geen oplossing is bereikt. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

1. Onzorgvuldige tandheelkundige behandeling

Uit de door klaagster overgelegde röntgenfoto's van 21 december 2023 en 6 januari 2024 blijkt dat tussen die twee momenten een (nood)vulling is geplaatst in element 24. Die vulling is niet op de factuur van 21 december 2023 van verweerder vermeld. Desgevraagd heeft verweerder ter zitting verklaard dat hij zich niet kan herinneren dat hij een noodvulling heeft geplaatst. Tussen partijen staat evenwel vast dat verweerder klaagster er op 21 december 2023 op heeft gewezen dat een behandeling aan element 24 diende te worden uitgevoerd en tijdens de volgende afspraak op 11 april 2024 mogelijk een kroon diende te worden geplaatst.

Op 6 januari 2024 ondervond klaagster ernstige pijn ter hoogte van element 24 welk element zij op die datum door een spoed tandarts heeft laten verwijderen. Het wortelkanaal van element 24 bleek ontstoken. Dat zich in element 24 een ontsteking heeft ontwikkeld kan niet aan verweerder verweten worden; een ontsteking kan in korte tijd ontstaan en opvlammen zonder dat daar een aanwijsbare oorzaak voor is. Klaagster heeft er zelf voor gekozen om element 24 te laten extraheren hoewel ook de mogelijkheid van behoud van het element middels een wortelkanaalbehandeling bestond zoals zij zelf heeft verklaard. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

2. Onbereikbaar voor klacht/ geen mogelijkheid tot contact of communicatie

Klaagster heeft gesteld dat zij verweerder talrijke malen heeft getracht te bereiken toen zij op 6 januari 2024 een ernstige pijnklacht had. Ook nadien was verweerder niet te bereiken en in de [beroepsorganisatie] procedure heeft hij niet gereageerd. Verweerder heeft erkend dat de praktijk slecht bereikbaar was door de diefstal van twee telefoontoestellen en vervolgens door problemen in de privé sfeer. Wat hier ook van zij, vast staat dat klaagster geen beroep kon doen op de praktijk van verweerder in een spoedsituatie. Ook nadien heeft verweerder niet op de klacht van klaagster gereageerd. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Omdat de klacht van klaagster deels gegrond is zal de Geschilleninstantie bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan haar dient te worden vergoed.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart klachtonderdeel 1. ongegrond;
- verklaart klachtonderdeel 2. gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- aan klagster dient te voldoen ter zake van het klachtengeld;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 september 2024

Met verzenddatum, 5 november 2024