

UITSPRAAK

SGIM 2024-33

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 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. Klaagster heeft bij email van 18-06-2024 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 18-06-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 12-06-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 05-07-2024 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. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Zij werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot. Verweerster is niet verschenen.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster nalatig heeft gehandeld door in een ontstoken kaak op ondeugdelijke wijze implantaten te plaatsen aan welke behandeling klaagster chronische neuropatische aangezichtspijn heeft overgehouden.

Klaagster was patiënt bij tandarts W. Op 7 januari 2020 ging klaagster naar haar tandarts omdat zij klachten had in haar bovenkaak en een ontsteking bij één van haar voortanden vermoedde. Tandarts W. maakte een foto en vertelde klaagster dat er een breuk was in de elementen 11 en 12 en de elementen 13, 21 en 22 cariës vertoonden aan de kroonrand. Ook maakte zij melding van een ontsteking met aantasting van het kaakbot. Tandarts W. verwees klaagster naar verweerster, tandarts-implantoloog in dezelfde praktijk. Aanvankelijk was klaagster blij dat zij voor haar problemen en de oplossing binnen dezelfde praktijk kon blijven.

Verweerster vertelde klaagster in een kort zakelijk consult op 14 januari 2020 dat zij drie implantaten zou plaatsen met een brug. Er was geen tijd voor uitleg en klaagster begreep niet dat verweerster de

behandeling wilde uitvoeren in een ontstoken kaak. Volgens verweerster was dit geen probleem. Verweerster somde de kosten op en liet klagster weten dat de kosten van de eerste behandeling € 7.136,64 zouden bedragen en de kosten van de tweede behandeling € 4.943,91. Klagster ontving een schriftelijke begroting en is hiermee akkoord gegaan. Na een reis van klagster naar Australië vond op 5 mei 2020 de eerste behandeling plaats. Hierbij werden drie implantaten geplaatst en een tijdelijke brug in de nog steeds ontstoken bovenkaak. Volgens verweerster zou met de behandeling de ontsteking verholpen worden.

Twee uur na de behandeling werd de rekening van € 7.136,64 bij klagster thuisbezorgd. De echtgenoot van klagster wilde die rekening meteen betalen maar ontving een foutmelding van de bank. De echtgenoot is naar de praktijk gegaan om uitleg te vragen en daar werd verteld dat de vervalste rekening waarschijnlijk was bezorgd door een medewerker met slechte bedoelingen. Klagster ontving een tweede rekening thuis, ditmaal met correcte gegevens die haar echtgenoot wederom meteen en ditmaal succesvol heeft betaald. Klagster begon echter al snel hevige pijnklachten te ontwikkelen en is meerdere malen teruggegaan naar de praktijk van verweerster. De brug is er meerdere keren uitgehaald en schoongemaakt maar de klachten bleven. Klagster ervoer hevig kloppende pijn in haar bovenkaak met uitstralingen naar haar neus, oor en de zijkant van haar hoofd. Die klachten ervaart klagster nog steeds. Klagster had geen vertrouwen meer in verweerster, dit werd versterkt door de dubieuze rekening. Klagster heeft verweerster dan ook te kennen gegeven dat zij afzag van de vervolgbehandeling van € 4.943,91.

Sinds de behandeling bij verweerster heeft klagster een lange weg gevolgd langs allerlei gespecialiseerde (tand)artsen. Uiteindelijk is klagster van haar ontsteking afgeholpen maar de pijn is gebleven. De diagnose die klagster heeft verkregen is: chronische neuropatische aangezichtspijn. Klagster houdt verweerster hiervoor verantwoordelijk. Klagster heeft een klacht ingediend tegen verweerster maar verweerster heeft in de KNMT procedure niet gereageerd. Klagster verlangt een vergoeding van de behandelkosten van € 7.136,64 die zij aan verweerster heeft betaald. Daarnaast verlangt klagster een vergoeding voor de ondragelijke pijn die haar door verweerster is aangedaan.

Het verweer

Vooraf merkt verweerster op dat zij het zeer betreurt dat klagster aangezichtspijn ervaart. Op 7 januari 2020 werd door een collega tandarts van verweerster, de vaste tandarts van klagster, een breuk in voortand 11 en vermoedelijk ook 12 geconstateerd. Tevens hadden de overige voortanden een matig tot dubieuze prognose. Na het uitvallen van een andere patiënt in haar agenda heeft verweerster klagster op 14 januari 2020 met voorrang gezien ter beoordeling van de voortanden omdat klagster zich daar erg veel zorgen over maakte. Er is een CBCT scan gemaakt die uitgebreid met klagster is bekeken en besproken. De voor- en nadelen van een conventionele brug zijn besproken waarbij na het verwijderen van het oude kroon- en brugwerk het risico bestond dat de gebitselementen niet meer te restaureren zouden zijn. Ook werd de mogelijkheid van een implantaatbrug in de regio 13-22 op 3 implantaten besproken. Toen klagster na de uitleg koos voor de implantaten heeft verweerster een begroting uitgewerkt en de aard van de behandeling met klagster besproken alsmede eventueel optredende nabezwaren. Pas als een patiënt heeft aangegeven dat alles duidelijk en akkoord is worden de voorbereidingen voor een behandeling getroffen. In het geval van klagster vond de consultatie plaats op 14 januari 2020 en de ingreep op 5 mei 2020. Klagster had derhalve alle tijd om na te denken en een afspraak te maken om de behandeling nogmaals te bespreken. Klagster stond erop dat de behandeling nog voor haar reis naar Australië zou plaatsvinden hoewel verweerster voorstelde de ingreep na de reis de laten uitvoeren. De medewerkers in de praktijk van verweerster hebben veel moeite moeten doen om de behandeling van klagster in te passen. De behandeling is op 5 mei 2020 zonder complicaties uitgevoerd en verlopen. Preoperatieve ontstekingen vormen geen contra indicatie voor een

implantaat. Postoperatief waren er geen ontstekingen meer in de kaak van klaagster aanwezig, die heeft verweerster verwijderd. Klaagster is op 19 mei 2020 en 18 juni 2020 terug geweest in de praktijk vanwege irritatie aan haar tandvlees aan de achterkant van de voortanden. Verweerster heeft de tijdelijke brug verwijderd om te bezien of het tandvlees ontstoken was maar dit zag er goed uit. Op 13 juli 2020 meldde klaagster zich weer in de praktijk voor een consult waarna een lange onaangename tirade volgde. Klaagster was niet bereid tot een gesprek en heeft de behandelrelatie opgezegd. Op 13 juli 2020 waren de implantaten, het omliggende tandvlees en de tijdelijke brug in goede staat en waren er geen ontstekingen in de kaak aanwezig. Van hevig kloppende pijn in de bovenkaak met uitstralingen heeft klaagster aan verweerster geen melding gemaakt. Die klachten kunnen niet worden toegeschreven aan de behandeling van verweerster.

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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Verweerster 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

Verweerster heeft klaagster op 14 januari 2020 gezien na een verwijzing door haar vaste tandarts die tevens praktijk houdt in de praktijk van verweerster. Klaagster had ontstekingsklachten in haar bovenkaak en haar tandarts vermoedde problemen met element 11 en 12. Tijdens het consult op 14 januari 2020 heeft verweerster klaagster geadviseerd om drie implantaten en een brug te laten plaatsen en heeft zij klaagster een begroting overhandigd waarmee klaagster zich akkoord heeft verklaard.

Anders dan verweerster heeft aangevoerd is het eerste deel van de behandeling uitgevoerd na een reis van klaagster naar Australië op 5 mei 2020. Op die datum zijn drie implantaten geplaatst ter plaatse van de elementen 11, 13 en 22. Klaagster heeft de kosten van die behandeling van € 7.136,64 voldaan nadat zij aanvankelijk een dubieuze rekening met foutief rekeningnummer bezorgd op haar huisadres van de praktijk van verweerster ontving.

Klaagster ontwikkelde al snel ernstige pijnklachten na de behandeling op 5 mei 2020. Verweerster heeft aangevoerd dat zij de behandelingen conform de laatste stand der wetenschap en techniek heeft uitgevoerd en haar geen verwijt treft.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster in de [beroepsorganisatie] procedure niet heeft gereageerd op een verzoek daartoe van de klachtenfunctionaris. Verweerster heeft in de onderhavige procedure een verweerschrift ingediend zonder onderbouwende stukken. Verweerster is zonder bericht niet ter zitting verschenen waardoor de leden van de Geschilleninstantie verweerster geen vragen hebben kunnen stellen over haar handelwijze. De Geschilleninstantie beschikt niet over een behandelplan voor het gebit van klaagster of foto's.

De Geschilleninstantie heeft dan ook niet vast kunnen stellen dat er een noodzaak bestond tot het uitvoeren van de intensieve behandeling die verweerster op 5 mei 2020 in de bovenkaak van klaagster heeft uitgevoerd en die gebaseerd was op een eenmalig consult op 14 januari 2020. Verweerster heeft verzuimd enig inzicht te geven over de mondgezondheid van klaagster waardoor niet kan worden vastgesteld of het plaatsen van implantaten wel de oplossing was voor de (ontstekings)klacht van klaagster. De Geschilleninstantie is niet gebleken dat verweerster klaagster mogelijke alternatieven heeft aangereikt. Evenmin is haar gebleken dat verweerster klaagster heeft gewezen op mogelijke risico's en complicaties van de intensieve ingreep. Daarmee bestond er op het moment van het uitvoeren van de ingreep geen, althans een gebrekkig informed consent. Het is de taak van een zorgverlener om een behandeling, de gevolgen daarvan en mogelijke andere opties met een patiënt te bespreken. Nu verweerster dat heeft nagelaten, althans niet heeft aangetoond, heeft zij niet voldaan aan haar zorgplicht ten opzichte van klaagster.

Klaagster heeft verzocht om restitutie van de door haar aan verweerster betaalde behandelkosten van € 7.136,64. Nu de noodzaak tot het uitvoeren van de intensieve behandeling op 5 mei 2020 niet door verweerster is aangetoond zal de Geschilleninstantie bepalen dat verweerster dat bedrag (€ 7.136,64) aan klaagster dient te restitueren.

Klaagster heeft voorts verzocht om een vergoeding voor de pijn (smartengeld) die zij na de ingreep heeft ondervonden en nog steeds ondervindt. Aangezien de Geschilleninstantie niet heeft kunnen vaststellen wat de oorzaak is van de pijnklachten van klaagster en of die op enigerlei wijze in causaal verband staan tot de ingreep die verweerster heeft uitgevoerd zal die vordering worden afgewezen.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster ten aanzien van het besluit tot het plaatsen van drie implantaten zonder aangetoonde of gebleken noodzaak en zonder informed consent, niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

Zoals hiervoor is uiteengezet dient verweerster aan klaagster de kosten van de behandeling van 5 mei 2020 van € 7.136,64 te vergoeden.

Omdat de klacht van klaagster gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerster aan haar dient te worden vergoed. In totaal is verweerster daarmee een bedrag van € 7.211,64 aan klaagster verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond in die zin dat verweerster zonder informed consent en zonder aangetoonde of gebleken noodzaak een intensieve behandeling in de bovenkaak van klagster heeft uitgevoerd waarbij drie implantaten en een brug zijn geplaatst;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 7.211,64 aan klagster dient te voldoen;
- wijst af het meer a of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 september 2024

Met verzenddatum, 5 november 2024