

UITSpraak

SGIM 2024-37

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 te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw E, F advocaten). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 27-06-2024 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 op 02-07-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 08-07-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 23-08-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 18 oktober 2024.
5. De hoorzitting heeft op 18 oktober 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerster werd daarbij bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw E.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster een andere kies heeft getrokken dan met haar was afgesproken. Klaagster was in de veronderstelling dat een verstandkies, element 18, zou worden getrokken, maar verweerster heeft element 37 verwijderd. Klaagster heeft veel klachten ondervonden na die behandeling.

Klaagster is samen met haar man en vier kinderen al jaren patiënt in de praktijk van verweerster. De afspraken bestaan uit de controles en het bezoek aan de mondhygiëniste. Op verzoek van één van de tandartsen heeft klaagster rond 2015 een keer een parodontoloog bezocht. Verder waren er nooit bijzonderheden, klaagster heeft bijna nooit gaatjes en zij verzorgt haar gebit goed. Vanaf 2016 werd klaagster bij iedere controle te kennen gegeven dat zij haar verstandskiezen moest laten verwijderen. Klaagster had nergens last van en vond het niet nodig een gezonde kies te laten trekken. Onder druk heeft klaagster in 2017 de verstandskies linksboven (element 28) laten trekken. De ingreep viel

klaagster eigenlijk wel mee. In de jaren erna werd het advies om ook de andere verstandkies rechtsboven (element 18) te laten trekken bij iedere controle herhaald. Klaagster vond dit onplezierig, zij had immers nergens last van. Toen klaagster in november 2022 voor een controle kwam begon verweerster weer over de verstandskies. Thuisgekomen zag klaagster dat er nog ruimte was in haar verzekeringsbudget om de verstandkies te laten trekken. Klaagster heeft hiervoor een afspraak gemaakt op 1 december 2022. Verweerster heeft op die datum niets uitgelegd of toegelicht, heeft een verdoving gezet en een kies weggehaald. Thuis ontdekte klaagster dat verweerster een kies linksonder had getrokken in plaats van de verstandkies rechtsboven. Klaagster was verbijsterd en heeft verweerster te kennen gegeven dat een grote fout was gemaakt. Klaagster begrijpt niet dat verweerster een kies heeft getrokken waar zij nooit klachten aan had gehad. Het was verweerster bekend dat klaagster zeer terughoudend was met het trekken van kiezen. Klaagster begrijpt niet hoe verweerster deze onnodige ingreep heeft uit kunnen voeren bij klaagster die op dat moment 46 jaar oud was. Na de ingreep ervoer klaagster veel pijn, zij kon niet goed kauwen en niet goed eten. Verweerster heeft pijn veroorzaakt hoewel het haar taak is pijn weg te halen. Klaagster heeft hierdoor mentale problemen ondervonden en zij slaapt slecht. Klaagster houdt verweerster verantwoordelijk voor de grote fout die is gemaakt en de pijn die zij als gevolg daarvan heeft geleden. Klaagster vraagt een door de Geschilleninstantie vast te stellen schadevergoeding voor het leed dat haar door verweerster is aangedaan.

Het verweer

Klaagster was vanaf 2009 patiënt in de praktijk van verweerster. Tijdens controles in 2010, 2011 en 2012 is klaagster geadviseerd de bovenste verstandskies (18 en 28) te laten verwijderen ter voorkoming van problemen omdat die moeilijk schoon waren te houden. Nadat klaagster de praktijk ongeveer vier jaar niet had bezocht kwam zij in november 2016 weer voor een periodieke controle bij een collega van verweerster. Tijdens die controle werd geconstateerd dat element 37, in het geval van klaagster de laatste kies in de kaak linksonder, los zat door tandvleesproblemen (parodontitis). Klaagster werd verwezen naar de parodontoloog. De parodontoloog adviseerde een regelmatige behandeling en een optimale zelfzorg. Klaagster meldde zich op 15 december 2017 in de praktijk met pijnklachten. Omdat element 28 volledig carieus was is die geëxtraheerd. Op 22 juni 2018 vond een periodieke controle plaats waarbij werd genoteerd dat element 37 in de gaten moest worden gehouden. Klaagster is vervolgens langere tijd niet op controles geweest tot de volgende afspraak op 2 juni 2020. Ten aanzien van element 37 was sprake van vergevorderde parodontitis met een pocket van 10 mm en een slechte prognose. Ook werd gesproken over de extractie van element 18 (de verstandkies rechtsboven). Klaagster werd opnieuw verwezen naar de parodontoloog die zij sinds 2018 niet meer had bezocht. Op 16 juni 2020 is door een collega tandarts van verweerster een röntgenfoto gemaakt. Er bleek sprake van vergevorderde botafbraak bij element 37 met een dubieuze diagnose. De situatie ten opzichte van 2018 was verslechterd. De collega heeft benadrukt dat een behandeling bij de parodontoloog noodzakelijk was om de kies te behouden. Blijkens de patiëntenkaart heeft klaagster aangegeven alles te begrijpen. Klaagster heeft in een volgend consult aangegeven niet naar een parodontoloog te willen. De collega tandarts heeft klaagster op 10 januari 2021 dan ook geadviseerd element 37 te laten trekken. Na dit consult is klaagster een begroting van het behandelplan opgestuurd met daarin opgenomen de extractie van de verstandskies (element 18) en het verwijderen van element 37.

Op 12 mei 2022 is klaagster voor het eerst gezien door verweerster. Verweerster besprak met klaagster dat de extractie van element 37 nog niet was ingepland. Op 2 november 2022 heeft verweerster röntgenfoto's gemaakt waarop een toename van botafbraak bij element 37 zichtbaar was. Verweerster heeft klaagster dan ook geadviseerd de afspraak voor de extractie van element 37 te plannen. Op 21 november 2022 nam klaagster hiervoor contact op met de praktijk, waarop verweerster op 1 december 2022 element 37 heeft getrokken. De behandeling verliep goed en

zonder problemen. Verweerster begrijpt niet dat bij klaagster verwarring is ontstaan over de ingreep. Verweerster heeft klaagster op 8 december 2022 aan de hand van de eerder gemaakte röntgenfoto's nogmaals uitgelegd dat er een grote ontsteking bestond bij element 37 en dat extractie noodzakelijk was. Verweerster is van mening dat zij een behandeling heeft uitgevoerd die medisch noodzakelijk was en op tandheelkundig juiste wijze heeft gehandeld ten opzichte van klaagster.

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 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 in zijn klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Klaagster verwijt verweerster dat zij op 1 december 2022 element 37 heeft getrokken terwijl zij ervan uitging dat element 18 zou worden geëxtraheerd.

Klaagster is sinds 2009 patiënt in de praktijk van verweerster. Uit het medisch dossier van klaagster blijkt dat al op 30 november 2016 sprake was van problemen met element 37. Er was sprake van mobiliteit en een parodontaal probleem. Die problemen zijn in navolgende controles meerdere malen benoemd en herhaald. Op 16 juni 2020 werd het behoud of de extractie van element 37 besproken. Tot behoud van de kies werd vermeld dat een behandeling bij de parodontoloog noodzakelijk was. Ook dit advies is herhaald vanwege mobiliteit en een pocket van 10 mm. In het dossier is genoteerd dat klaagster niet naar een parodontoloog wilde. Op 14 juli 2021 is genoteerd: *In overleg: extractie 18 en 37*. Klaagster heeft daarop geïnformeerd welke extractie de meeste prioriteit had waarop haar te kennen is gegeven dat het beide elementen betrof. Op 11 maart 2022 is genoteerd dat bij element 37 mogelijk sprake was van een verticale wortelfractuur en werd het advies tot extractie van dat element herhaald en benadrukt. Op 2 november 2022 had klaagster een consult bij verweerster. Weer is genoteerd: *37 moet nog gepland worden voor extractie*.

Verweerster heeft toegelicht dat zij tijdens dat consult aan de hand van een röntgenfoto de ernst van de toestand van element 37 heeft toegelicht en de noodzaak tot extractie van dat element heeft besproken. Klaagster heeft bevestigd dat verweerster haar een toelichting heeft gegeven aan de

hand van een röntgenfoto maar dat zij als niet tandheelkundig specialist niet wist welk element de uitleg betrof en wat de term “extractie” betekende.

De Geschilleninstantie verwerpt dit verweer. Uit het medisch dossier blijkt dat de extractie van element 37 al vele malen aan de orde is geweest en met klaagster is besproken. Door de extractie van element 28 in 2017 was klaagster met die term en behandeling bekend. Indien het klaagster niet duidelijk was over welk element en welke behandeling verweerster op 2 november 2022 sprak had zij verweerster daar naar kunnen vragen. Tijdens dat consult was daar alle gelegenheid voor. De Geschilleninstantie heeft geen reden om aan de inhoud van het medisch dossier te twifelen.

Klaagster heeft een second opinion gevraagd bij tandartsenpraktijk G. Ook zij concluderen dat uit de patiëntenkaart duidelijk is dat over het trekken van element 37 gesproken is. Dit blijkt eveneens uit de begroting die de praktijk van verweerster op 20 januari 2021 aan klaagster heeft verstrekt. Naast de extractie van element 18 (de verstandskies) is daarin de extractie van element 37 opgenomen. Voor het verwijt van klaagster dat zij er niet van op de hoogte was, althans kon zijn, dat op 1 december 2022 element 37 zou worden getrokken heeft de Geschilleninstantie geen grond gevonden.

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 ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 18 oktober 2024

Met verzenddatum, 13 november 2024