

UITSPRAAK

SGIM 2024-23

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, tandarts 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 19 september 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 19 september 2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 1 november 2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 december 2024.
5. De hoorzitting heeft op 13 december 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerster is niet verschenen.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerster in één behandeling vier elementen heeft getrokken hoewel hier geen overeenstemming over bestond. Daarbij heeft zich tijdens de behandeling een ernstige complicatie voorgedaan waarvoor klager zich met spoed door de kaakchirurg heeft moeten laten behandelen. Klager heeft hierdoor veel pijn geleden. Door toedoen van verweerster zal klager aanvullende behandelingen moeten ondergaan.

Klager is al tientallen jaren patiënt in de praktijk waar verweerster werkzaam is. Er zijn verschillende tandartsen verbonden aan de praktijk en de behandelend tandarts wisselt nog wel eens.

Op 25 september 2023 was voor klager om 8.00 uur een afspraak ingepland bij verweerster voor het plaatsen van een vulling. Verweerster verscheen door druk verkeer te laat in de praktijk en pas om 8.25 uur werd klager de behandelkamer ingeroepen. Klager had het gevoel dat verweerster erg gehaast was maar zij begon toch met de behandeling. Na het schoonmaken van de kies lukte het verweerster niet om het element te vullen. Verweerster stelde voor om de kies te trekken en ook de tegenoverliggende kies erboven; volgens verweerster was de gezondheid van dat element dubieus.

Klager heeft verweerster te kennen gegeven dat hij vertrouwde op haar deskundigheid en hij akkoord ging met de extractie van de twee kiezen. De behandeling verliep echter moeizaam en gecompliceerd en er trad een hevige bloeding op. Verweerster vertelde klager dat het bot tussen de neusholte en mondholte was afgebroken en klager met spoed naar de kaakchirurg moest voor een verdere behandeling. Klager kon enkele uren later bij de kaakchirurg terecht waar de verbinding tussen de mondholte en neusbijholte operatief is gesloten. Vervolgens bleek klager dat verweerster niet twee maar vier elementen had getrokken. Klager was verbijsterd; dit was niet de afspraak. Er zouden slechts twee elementen worden getrokken.

Klager heeft contact opgenomen met de praktijk en daar werd hem te kennen gegeven dat de extractie van de vier elementen toch echt zo was afgesproken. De praktijk kon niets meer voor klager doen. Klager werd verwezen naar de [beroepsorganisatie] maar in de klachtprocedure heeft verweerster niet gereageerd. Klager had veel pijn en heeft op 27 november 2023 nog een bezoek moeten brengen aan de kaakchirurg. Vanwege het ontbreken van de vier elementen zal klager twee frames moeten laten vervaardigen en plaatsen. Klager heeft van de praktijk van verweerster daarvoor een begroting van € 1.507,28 ontvangen. Klager verlangt een vergoeding van die kosten van verweerster. Klager verlangt daarnaast een vergoeding voor de pijn die hij door toedoen van verweerster heeft geleden.

Het verweer

Verweerster heeft geen verweerschrift ingediend.

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 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klager heeft zich op 25 september 2023 in de praktijk van verweerster gemeld voor het laten plaatsen van een vulling in element 16.

Vaststaat dat verweerster tijdens die behandeling de vier elementen 16, 17, 47 en 48 heeft geëxtraheerd. Klager heeft naar voren gebracht dat hij geen toestemming heeft gegeven voor die behandeling. Klager heeft gesteld dat verweerster hem voorhield dat een extractie van twee elementen raadzaam was en hij uitsluitend met die behandeling akkoord is gegaan. Aangezien verweerster het standpunt van klager niet heeft weersproken stelt de Geschilleninstantie vast dat op 25 september 2023 geen overeenstemming (geen informed consent) bestond voor de door verweerster uitgevoerde intensieve en onherroepelijke behandeling. De Geschilleninstantie is van oordeel dat bij een dergelijke intensieve ingreep terughoudend dient te worden opgetreden. De noodzaak tot het uitvoeren van de behandeling is uit de patiëntenkaart niet gebleken. Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie op dat - zou verweerster een extractie van vier elementen raadzaam achten - er geen enkele reden bestond om die behandeling niet in twee behandelingen uit te voeren en met klager een nieuwe afspraak te maken. Op die manier had met klager besproken kunnen worden wat de gevolgen zouden zijn van het gemis van vier elementen, had een behandelplan kunnen worden opgesteld en had aan klager een begroting kunnen worden overhandigd. Klager was op die manier in staat geweest de behandeling en de gevolgen daarvan te overdenken en een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. Door dit na te laten heeft verweerster niet gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts in vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden.

Daarnaast heeft verweerster door de intensieve behandeling op 25 september 2023 ineens uit te voeren het risico op een complicatie vergroot die zich inderdaad heeft voorgedaan. Klager is met spoed doorverwezen naar de kaakchirurg voor het operatief laten sluiten van de verbinding tussen de mondholte en de neusbijholte. De gevolgen van de behandeling zijn, hoewel het hier een complicatie betreft, aan verweerster toe te schrijven nu de noodzaak tot het uitvoeren van de behandeling niet is gebleken. Ook wat dit betreft heeft verweerster onzorgvuldig gehandeld. De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook gegrond.

Verweerster heeft niet gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure, heeft geen verweerschrift ingediend, en is, hoewel op juiste wijze opgeroepen, niet voor de hoorzitting verschenen.

Verweerster heeft de vordering van klager niet betwist of weersproken.

Klager heeft een schadevergoeding van € 1.507,28 van verweerster gevorderd voor het laten vervaardigen van twee frames welk bedrag hij middels het overleggen van een begroting heeft onderbouwd en toegelicht. De Geschilleninstantie acht dat bedrag alleszins redelijk zodat zij dat bedrag als schadevergoeding zal toewijzen.

Daarnaast is de Geschilleninstantie van oordeel dat klager een vergoeding toekomt voor de immateriële schade die hij heeft geleden. Klager zal door toedoen van verweerster twee elementen moeten missen waarvan de noodzaak tot extractie niet is gebleken. Daarbij heeft klager door de complicatie die tijdens de behandeling is opgetreden vele maanden pijn geleden en ernstig ongemak ervaren. De Geschilleninstantie acht een bedrag van € 750,-- redelijk en billijk, zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Nu klager in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- eveneens aan hem dient te worden vergoed. In totaal dient verweerster hiermee een bedrag van € 2.332,28 aan klager te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 2.332,28 aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 13 december 2024

Met verzenddatum, 29 januari 2025