

UITSPRAAK
SGIM 2018-055

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 'klaagster' en haar beide ouders tegen zorgaanbieder C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. E, vader van klaagster (hierna: "vader") heeft over de orthodontische behandeling van zijn dochter door verweerster op 7 december 2018 een geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt middels toezending van een brief met bijgevoegd negentien bijlagen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 10 december 2018 ontvangen.
3. De gemachtigde van verweerster, mr. F, jurist bij G heeft namens verweerster op 14 mei 2019 een verweerschrift ingediend middels toezending van een brief met bijgevoegd zeven producties.
4. Partijen zijn op 16 mei 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 juni 2019.
5. De hoorzitting heeft op 14 juni 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster, haar vader en moeder zijn ter zitting verschenen. Verweerster en haar gemachtigde, alsmede de echtgenoot van verweerster zijn ter zitting verschenen.
6. Na de hoorzitting is de volledige geluidsopname die vader heeft gemaakt toegezonden aan verweerster en is aan verweerster de gelegenheid geboden daarop te reageren. Verweerster heeft zulks gedaan per e-mail d.d. 13 september 2019.

Het geschil

Het geschil dat aanhangig is gemaakt bij de Geschilleninstantie Mondzorg blijkt uit de klachten die vader in zijn brief d.d. 7 december 2018 heeft geformuleerd. De klacht is ingediend door vader van klaagster. Ter zitting heeft klaagster verklaard de klachten zoals vader die heeft geformuleerd over haar beugelbehandeling te onderschrijven. De klachten zoals hierna omschreven zullen dan ook als klachten van klaagster worden aangemerkt, tenzij het enkel een klacht van vader betreft en het de Geschilleninstantie Mondzorg niet is gebleken dat die betreffende klacht ook door klaagster wordt onderschreven.

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster een mislukte beugelbehandeling bij klaagster heeft uitgevoerd. Klaagster verwijt verweerster dat verweerster een onjuiste beugelbehandeling heeft uitgevoerd, onder andere door op verkeerde wijze coils te plaatsen, waardoor haar voortanden in het bovengebit in het bot zijn gedrukt en wortelresorptie is veroorzaakt. Hierdoor is de beugelbehandeling mislukt en dient een nieuwe beugelbehandeling te worden uitgevoerd. Klaagster verwijt verweerster dat verweerster niet erkent dat zij een onjuiste beugelbehandeling heeft uitgevoerd, dat verweerster geen aansprakelijkheid erkent en dat verweerster geen vergoeding wil betalen voor de nieuwe beugelbehandeling die klaagster nodig heeft.

Klaagster verwijt verweerster dat verweerster haar heeft medegedeeld dat onherstelbare schade is ontstaan aan haar gebit en dat de enige mogelijkheid is om de kaak van klaagster door te zagen, hetgeen pas mogelijk is nadat klaagster een leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.

Verder verwijt klaagster verweerster dat zij bewust verkeerde informatie heeft verstrekt over de beginsituatie van het gebit van klaagster, zodat zij voor haar handelen niet aansprakelijk zou worden gesteld. Zo stelt verweerster dat op 25 maart 2015 klaagster een overbeet van 2 mm heeft in plaats van 8 mm klasse II.

Ook verwijt klaagster verweerster dat verweerster, toen zij op 5 oktober 2017 constateerde dat er sprake was van wortelresorptie de behandeling heeft voortgezet waardoor verweerster meer schade aan het gebit heeft veroorzaakt.

Vader heeft daarnaast diverse klachten geformuleerd over de informatievoorziening van verweerster aan vader, het gebrek aan het betrekken van vader bij de behandeling en de wijze waarop verweerster met moeder en vader is omgegaan.

Zo verwijt vader verweerster dat verweerster op 5 oktober 2017 heeft verzuimd ouders, althans in ieder geval vader, te informeren over de door verweerster op de röntgenfoto geconstateerde wortelresorptie. Verweerster heeft de behandeling van klaagster voortgezet waardoor zij bewust meer schade aan het gebit van klaagster heeft toegebracht. Aangezien de wortelresorptie erger is geworden moest de behandeling van klaagster zo spoedig mogelijk gestaakt worden. Verweerster heeft het staken van de behandeling wel met moeder besproken, maar niet met vader.

Pas op 10 juli 2018 heeft verweerster vader mondeling over de wortelresorptie geïnformeerd en niet, zoals verweerster stelt, op 18 juni 2018. Vader verwijt verweerster dat zij heeft nagelaten vader meteen over de ernstige wortelresorptie bij dochter te informeren. Nadat vader op de hoogte is gesteld van de ernstige wortelresorptie wil hij de beugel van dochter meteen laten verwijderen, maar vanwege de vakantie van verweerster kan de beugel pas 2 maanden later verwijderd worden. Vader verwijt verweerster dat zij een afspraak met hem en klaagster op 2 juli 2018 heeft geannuleerd, waardoor de beugel van klaagster langer dan noodzakelijk moest blijven zitten, waardoor de gebitssituatie van klaagster verder verslechterd is. Vader verwijt verweerster dat zij vader verwijt deze afspraak te hebben geannuleerd.

Vader verwijt verweerster dat verweerster zonder toestemming van vader bij klaagster een beugelbehandeling is gestart. Voor een medische behandeling van kinderen die jonger zijn dan 12 jaar, dienen beide ouders toestemming te verlenen. Nadat verweerster ervan op de hoogte was dat vader hiervoor geen toestemming had gegeven, heeft verweerster desondanks de behandeling bij klaagster voortgezet. Verweerster heeft noch uit eigen beweging noch op verzoek van ouders een behandelplan opgesteld naar de huidige stand van de wetenschap en met hen gedeeld.

Verder verwijt vader verweerster dat zij willens en wetens op 30 april 2016 zonder dat vader daartoe toestemming heeft gegeven coils bij zijn dochter heeft geplaatst nadat moeder daarvoor een document heeft ondertekend.

Verweerster is zich, aldus vader, ervan bewust dat moeder vader niet informeert over de behandeling van dochter. Desalniettemin informeert verweerster vader niet rechtstreeks over de behandeling van dochter, hetgeen vader verweerster verwijt. Vader verwijt verweerster voorts dat zij vader geen inzage geeft in het dossier van klaagster, terwijl hij daar als gezaghebbende ouder recht op heeft. Bovendien past verweerster onjuiste informatie, namelijk dat klaagster van vader geen headgear zou mogen dragen, in het dossier van klaagster op verzoek van klaagster niet aan. Ook stuurt verweerster e-mails van vader door naar moeder, maar weigert verweerster vader e-mails van moeder door te sturen omdat de privacy van moeder gewaarborgd dient te blijven. Verder verwijt vader verweerster dat zij zich negatief over moeder uitlaat, waarna verweerster vervolgens vader verwijt dat hij zich negatief over moeder zou hebben uitgelaten.

Vader verwijt verweerster tevens dat ouders onvoldoende worden geïnformeerd over de behandeling van klaagster door verweerster. Vader verwijt verweerster onjuiste informatie aan vader te verstrekken en niet dezelfde informatie te verstrekken aan vader als aan moeder. Zo wordt vader niet geïnformeerd over de behandeling van klaagster en de datum waarop afspraken met klaagster zijn ingepland, ondanks herhaalde verzoeken daartoe van vader. Ook verwijt vader verweerster dat zij zowel aan vader als klaagster bewust verkeerde informatie verstrekt, namelijk dat het gebit van klaagster onherstelbare schade heeft opgelopen en dat het gebit alleen hersteld kan worden wanneer haar kaak wordt doorgezaagd nadat klaagster de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Bovendien verwijt vader verweerster dat zij moeder misleidt door onjuiste informatie te verstrekken over een mogelijke andere behandeling bij klaagster dan een kaakoperatie bij klaagster.

Vader verwijt verweerster dat zij met voorbedachte rade moeder een verklaring heeft laten tekenen waarbij afstand wordt gedaan van het recht om verweerster aansprakelijk te stellen, wanneer de beugel van klaagster wordt verwijderd. Moeder had voor het verwijderen van de beugel bij klaagster echter al per e-mail haar toestemming aan verweerster gegeven. Wanneer moeder de verklaring niet zou ondertekenen, zou verweerster de beugel van klaagster echter niet verwijderen. Verweerster heeft ten onrechte aan moeder aangegeven dat vader eenzelfde verklaring al had ondertekend, waarmee zij volgens vader druk op moeder heeft uitgeoefend om de verklaring te ondertekenen.

Vader verwijt verweerster dat moeder niet gemachtigd is zonder vader een besluit te nemen over een financiële kwestie van een minderjarig kind als het gaat om een bedrag boven € 750,-. De handtekening van moeder op de verklaring om de beugel van klaagster te verwijderen is volgens vader dan ook ongeldig. Voorts verwijt vader verweerster dat zij klaagster zou hebben gedwongen voorafgaand aan het verwijderen van de beugel eveneens een verklaring te ondertekenen waarbij afstand wordt gedaan van het recht om haar aansprakelijk te stellen. Een minderjarige is echter niet gemachtigd een dergelijk document te ondertekenen, waardoor de handtekening van klaagster onder de verklaring volgens vader ongeldig is.

Tot slot verwijt vader verweerster dat verweerster vader per e-mail onterecht beschuldigt van intimidatie en bedreiging. Moeder heeft deze e-mail vervolgens aan derden verstrekt. Vader verzoekt verweerster om rectificatie van deze onjuiste weergave van zaken.

Klaagster vordert van verweerster teruggave van de gedeclareerde kosten van de door verweerster uitgevoerde beugelbehandeling, zodat een nieuwe beugelbehandeling kan worden bekostigd.

Daarnaast vordert klagster van verweerster de herstelkosten aan de voortanden, nu of in de toekomst, te vergoeden die te wijten zijn aan de verkeerde beugelbehandeling en als gevolg daarvan de wortelresorptie. Klagster vordert daartoe een schadevergoeding van € 50.000,-, zoals verwoord in het klaagschrift. Nadat klagster door de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar is gemaakt dat de Geschilleninstantie slechts bevoegd is geschillen met een maximum beloop van € 25.000,- te behandelen, heeft klagster haar vordering aangepast naar € 25.000,-.

Vader vordert (in aanvulling op hetgeen klagster vordert) van verweerster de communicatie tussen verweerster en moeder aan hem ter beschikking te stellen. Verder vordert vader van verweerster rectificatie door verweerster van haar vermeende uitlatingen dat vader haar intimideert en bedreigt.

Ter zitting heeft klagster aangegeven dat zij begrijpt waarom haar vader de klachten heeft ingediend en het met de klachten over de beugelbehandeling eens te zijn. Klagster heeft verklaard dat de behandeling niet het resultaat heeft gehad dat zij wil, terwijl zij de buitenboordbeugel wel heeft gedragen op de momenten zoals ze dat met verweerster had afgesproken. Bij de huidige tandarts / orthodontist gaat het wel goed met klagster en daar is zij blij mee. Klagster verklaart erg te zijn geschrokken van de mededeling van verweerster dat zij mogelijk een kaakoperatie moet ondergaan.

Moeder heeft ter zitting verklaard dat zij niet alle klachten die vader heeft ingediend onderschrijft. Zij is het enkel eens met de klacht over de onjuiste informatievoorziening van verweerster dat enkel een kaakoperatie nog mogelijk is voor klagster. Daarover heeft moeder zelf ook een klacht ingediend bij verweerster. Die klacht loopt via de verzekeraar en ligt niet voor bij de Geschilleninstantie Mondzorg.

Vader heeft ter zitting (in aanvulling op het klaagschrift dat hij heeft ingediend) verklaard dat de kern van de zaak de onjuiste behandeling van klagster is. De behandeling van klagster is niet goed verlopen en ook na de behandeling is door verweerster onjuist gehandeld. Er wordt niet meegewerkt aan een mogelijke oplossing en zaken worden verdraaid en er worden leugens verteld. Dat stoort vader. Vader wil ook een uitspraak over zijn klacht ten aanzien van het vragen van toestemming voor de behandeling van klagster en de overige door hem ingediende klachten.

Vader meent dat het door verweerster overgelegde rapport van H niet objectief is omdat H bij I werkt en de echtgenoot van verweerster bij I een cursus volgt.

Van een behandelpauze bij de wortelresorptie is volgens vader geen sprake geweest want de wortelresorptie is geconstateerd in 2017 en daarover zijn vader en moeder van klagster niet geïnformeerd en de behandeling is niet gestaakt.

Vader heeft voorts aangegeven dat hij het bezwaarlijk vindt dat verweerster geen orthodontist is maar een tandarts. Dat heeft vader ook kenbaar gemaakt. Vader verlangt behandeling door een specialist.

Vader stelt meerdere malen te hebben aangegeven dat de behandeling moet worden gestopt. Dat gebeurde niet. Het patiëntendossier heeft hij wel gekregen, maar vervolgens heeft hij geen second opinion gevraagd. Verweerster communiceerde steeds met moeder en niet met vader. Verweerster en moeder ontkennen dat, net als het feit dat moeder moest tekenen voor het plaatsen van de coils, terwijl dat volgens vader in de patiëntenkaart staat.

Verweerster heeft in het gesprek op 10 juli 2018 aangegeven dat alleen een kaakoperatie nog een optie was. Dat blijkt ook uit de bandopname die vader heeft gemaakt en waarvan vader delen tijdens de zitting, met toestemming van de Geschilleninstantie Mondzorg, heeft afgespeeld. Moeder heeft voorts ter zitting verklaard dat ook in een gesprek op 13 augustus 2018 met haar door

verweerster als enige optie de kaakoperatie is genoemd. Zij heeft daarvan eveneens opnamen gemaakt, maar die heeft zij niet afgespeeld.

De gevraagde schadevergoeding is aangepast naar € 25.000,- omdat de Geschilleninstantie Mondzorg niet meer kan toewijzen, zo heeft vader ter zitting verklaard. De mogelijkheid bestaat dat de voortanden van klaagster verloren gaan. Dan zullen implantaten geplaatst moeten worden en dat zijn hoge kosten. Die implantaten moeten op enig moment ook vervangen worden, wat nog meer kosten met zich meebrengt. De huidige orthodontist heeft aangegeven dat de stand van de tanden wel goed kan komen maar dat aan de wortelresorptie niks gedaan kan worden en dat kan tot verlies van de tanden leiden. De zorgverzekeraar vergoedt niets meer. De totale vergoeding was € 2.000,- / € 2.500,- en dat is op. Vader heeft aangegeven wel overleg gevoerd te hebben met de zorgverzekeraar over een aanvullende vergoeding maar die zijn daartoe niet bereid.

Het verweer

Verweerster schetst in het verweerschrift de volgende feiten en omstandigheden.

Op 25 maart 2015 komt klaagster met haar moeder voor een consult bij verweerster. Verweerster meet dan de overbeet en constateert een 8 mm klasse II. Gezien de overbeet adviseert verweerster een behandeling met een buitenboordbeugel. Op 15 april 2015 gaat moeder akkoord met de behandeling van klaagster. Op 20 april 2015 wordt de buitenboordbeugel bij klaagster geplaatst en geeft verweerster uitleg over het gebruik van de buitenboordbeugel. Op 30 april 2015 neemt vader contact op met J en geeft aan het niet eens te zijn met de behandeling van klaagster. Naar aanleiding hiervan neemt J contact op met de juridische afdeling van de [beroepsorganisatie], die aangeeft dat de behandeling alleen met toestemming van beide ouders of door een beslissing van de rechter kan worden gestaakt. Vervolgens vraagt vader op verschillende momenten bij verweerster informatie op over de behandeling van klaagster, welke informatie verweerster aan vader verstrekt.

Op 23 september 2015 is er een controleafspraak, waarbij de moeder van klaagster aangeeft dat de behandeling kan worden voortgezet. Van vader is dan al geruime tijd niets vernomen. Tijdens de afspraak wordt gesproken over het belang van het dragen van de buitenboordbeugel die bij klaagster is geplaatst, omdat geconstateerd wordt dat klaagster de beugel te weinig heeft gedragen. Ook zijn in de tussentijd element 17 en 27 doorgekomen waardoor de behandeling moeilijker wordt. Tijdens een controle op 18 november 2015 blijkt dat de beugel goed gedragen is hetgeen ook tot resultaat heeft geleid omdat de classificatie rechts 2 mm klasse II is geworden en de classificatie links 4 mm klasse II. Tijdens de volgende controle op 6 januari 2016 heeft klaagster aangegeven de buitenboordbeugel vaak gedragen te hebben, maar de classificatie is niet verbeterd.

Bij de daaropvolgende controle op 30 maart 2016 wordt door klaagster aangegeven dat de buitenboordbeugel niet genoeg wordt gedragen. Verweerster geeft aan dat de buitenboordbeugel onvoldoende effect heeft en dat het daarom beter is om te starten met vaste apparatuur met open coils op de elementen 16 en 26 in combinatie met het naar distaal duwen van de buitenboordbeugel. Ook wordt nogmaals het belang van het dragen van de buitenboordbeugel benadrukt. Op 7 april 2016 wordt de vaste apparatuur geplaatst en geeft verweerster aan klaagster wederom aan dat ze de buitenboordbeugel moet blijven dragen. In de daaropvolgende afspraken geeft verweerster aan dat de buitenboordbeugel beter moet worden gedragen. Op 5 oktober 2016 is de classificatie teruggelopen naar 4 mm klasse II rechts en 6 mm klasse II links. Op 11 november

2016 plaatst verweerster vaste apparatuur in de onderkaak. Ook dan geeft verweerster weer aan dat de buitenboordbeugel gedragen moet worden omdat de behandeling anders geen effect heeft.

Er vinden controles plaats op 8 december 2016, 9 januari, 9 februari en 9 maart 2017, waarbij steeds blijkt dat de buitenboordbeugel te weinig wordt gedragen, waar klaagster ook steeds op wordt aangesproken. Op 1 mei en 8 juni 2017 blijkt dat de beugel wel goed wordt gedragen, nadat klaagster op 9 maart gewaarschuwd is dat het de laatste kans is. Op 28 juli, 30 augustus 2017 en 5 oktober blijkt vervolgens weer dat de beugel niet goed gedragen is.

Op 5 oktober 2017 maakt verweerster een röntgenfoto. Daarop is te zien dat klaagster wortelresorptie heeft. Vervolgens zijn meerdere herinneringen gestuurd voor het maken van een afspraak, maar klaagster komt pas op 5 februari 2018 weer op consult bij verweerster. Op 18 juni 2018 constateert verweerster dat de wortelresorptie erger is geworden. Verweerster heeft met moeder en klaagster besproken dat de behandeling zo spoedig mogelijk gestaakt moet worden volgens het protocol van wortelresorptie om rust in te lasten. Verweerster heeft een afspraak met vader gemaakt op 2 juli 2018 om dit met hem te bespreken. Moeder heeft deze afspraak geannuleerd. Op 10 juli heeft verweerster vader en klaagster over het staken van de behandeling geïnformeerd. Vader heeft op 8 augustus 2018 en moeder op 11 juli 2018 akkoord gegeven om de buitenboordbeugel van klaagster te verwijderen. Op 14 augustus 2018 is de buitenboordbeugel door verweerster bij klaagster verwijderd. Omdat vader geen toestemming heeft gegeven voor het plaatsen van een spalk is dat niet gebeurd.

Vader heeft voorafgaand aan het verwijderen van de beugel al aangegeven de beugelbehandeling bij een andere tandarts voort te willen zetten. Vervolgens verneemt verweerster dat vader een klacht heeft ingediend bij de [beroepsorganisatie].

Vervolgens voert verweerster, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerster betwist hetgeen in het klaagschrift is gesteld, behoudens voor zover dat in het verweerschrift wordt erkend.

Verweerster stelt dat klaagster 15 jaar oud is en derhalve bevoegd is om zelf haar belangen te behartigen uit hoofde van een behandelovereenkomst en hierover te klagen. Nu vader de klachten heeft ingediend en niet is gebleken dat klaagster de klachten, omtrent de behandeling, onderschrijft dient het klachtonderdeel dat ziet op de behandeling niet-ontvankelijk verklaard te worden.

Voor zover de klacht omtrent de behandeling wel ontvankelijk zou zijn merkt verweerster het volgende op over de behandeling. Verweerster meent zorgvuldig te hebben gehandeld bij de behandeling van klaagster. Zij betwist dat de coils verkeerd zijn geplaatst. Verweerster heeft met het oog op de start van de beugelbehandeling van moeder en dochter een akkoordverklaring voor de beugelbehandeling van dochter ontvangen. Moeder en dochter waren namelijk op een eerste consult bij verweerster geweest. Verweerster kon er daarom van uitgaan dat de toestemming voor de behandeling ook namens vader is gegeven. Verweerster heeft vervolgens een behandelplan voor dochter opgesteld. Nadat bleek dat vader toch geen toestemming gaf voor de behandeling, was de buitenboordbeugel bij dochter al geplaatst. Verweerster heeft over deze situatie overlegd met de juridische afdeling van de [beroepsorganisatie]. Naar aanleiding van dit overleg hebben medewerkers van J aangegeven dat voor het staken van de behandeling beide ouders toestemming aan verweerster moeten geven. Het plaatsen van coils was volgens verweerster onderdeel van het behandeltraject, waardoor het niet nodig was om vader daarvoor apart om toestemming te vragen.

Verweerster stelt dat zij zorgvuldig heeft gehandeld tijdens de beugelbehandeling van dochter. Zij betwist dat de coils door haar verkeerd zijn geplaatst. Verweerster heeft toegelicht hoe zij de

behandeling heeft uitgevoerd en hoe de vervolgbehandeling er uit had moeten zien. Verweerster benadrukt dat zij, door het feit dat klaagster de buitenboordbeugel niet goed droeg, genoodzaakt was om voor het einde van de eerste fase van de behandeling reeds te beginnen met de tweede fase, de vaste apparatuur. De toegepaste vaste apparatuur, open coils, is een manier van correctie van KL II voor niet coöperatieve patiënten en heeft bij klaagster ook goed gewerkt.

Ten aanzien van de wortelresorptie merkt verweerster op dat wetenschappelijk is aangetoond dat wortelresorptie bij alle orthodontische behandeling aanwezig is in wisselende mate en dat verweerster handelt conform de conceptrichtlijn wortelresorptie van de Nederlandse Vereniging van Orthodontisten (2017). Bij klaagster is in de tweede helft van 2017 wortelresorptie geconstateerd. Op dat moment werd er geen kracht op de tanden in het bovenfront toegepast en was er geen aanleiding om de behandeling te staken. Vanaf juni 2018 is de actieve behandeling conform protocol voor tenminste drie maanden gestaakt.

Ten aanzien van de second opinion van orthodontist de heer K (hierna: K) merkt verweerster het volgende op. Deze second opinion is door vader in gang gezet en niet door de [beroepsorganisatie]. Verweerster kan zich niet vinden in de constatering van K, die de second opinion heeft uitgevoerd en vervolgens de behandeling van dochter heeft overgenomen. Verweerster merkt op dat het in strijd is met de [beroepsorganisatie] regels om na een second opinion de behandeling van de patiënt over te nemen. Ook inhoudelijk is de second opinion volgens verweerster onjuist. K neemt stellingen in waar verweerster zich niet in herkent en die volgens verweerster ook niet onderbouwd zijn omdat K niet beschikte over het relevante (beeld)materiaal om een dergelijk oordeel te kunnen vellen. Bovendien stelt verweerster dat K de röntgenfoto waarop zijn conclusies gebaseerd zijn onjuist heeft genomen, vanwege de positie van klaagster in het apparaat. Door de positie van klaagster zijn de wortels op de foto namelijk korter tot de grote kiezen. Dit geeft een foutief beeld waardoor de door K gestelde diagnose eveneens onjuist is.

Verweerster betwist dat zij aan het einde van de behandeling als enige resterende optie het doorzagen van de kaak van klaagster heeft genoemd. Verweerster heeft diverse opties genoemd, waarvan een optie het doorzagen van de kaak was.

Voorts stelt verweerster dat zij wel degelijk een behandelplan heeft opgesteld dat voldoet aan de stand van de wetenschap en verwijst daarvoor onder andere naar de door haar gegeven instructies.

Gezien het feit dat verweerster lege artis heeft gehandeld, stelt verweerster dat zij niet is tekortgeschoten in de nakoming van de behandelovereenkomst en dat er geen sprake is van (onherstelbare) schade, waardoor zij niet gehouden is een schadevergoeding aan klaagster te betalen. Daarbij merkt verweerster op dat de Geschilleninstantie ingevolge artikel 3 lid 2 Reglement slechts bevoegd is om een uitspraak te doen over een verzoek van klager tot een bedrag van € 25.000,- aan schadevergoeding.

Ten aanzien van de overige klachten die door vader zijn ingediend en die – kort gezegd – betrekking hebben op de informatievoorziening van verweerster aan vader, het gebrek aan het betrekken van vader bij de behandeling en de wijze waarop verweerster met moeder en vader is omgegaan, merkt verweerster op dat niet is gebleken dat klaagster deze klachten onderschrijft en voorts dat niet is gebleken dat de klachten die zien op handelingen ten aanzien van moeder door moeder en/of klaagster worden onderschreven. Verweerster concludeert ten aanzien van al die klachten tot niet-ontvankelijkheid.

Inhoudelijk merkt verweerster ten aanzien van die diverse klachten het volgende op. De woorden van een patiënt worden tijdens een consult vaak letterlijk genoteerd in het dossier. Volgens verweerster is er geen reden om aan de juistheid van de notitie te twijfelen dat vader klaagster zou hebben verboden de buitenboordbeugel te dragen wanneer ze bij hem was. Daardoor is verweerster niet ingegaan op het verzoek van klaagster om de notitie uit het dossier te verwijderen. Ten tijde van het verzoek van klaagster was de notitie overigens al drie jaar oud en was verweerster ermee bekend dat vader jegens haar een klacht had ingediend bij de [beroepsorganisatie].

Verweerster betwist dat zij over de gebitstoestand van klaagster verkeerde informatie aan ouders en klaagster heeft verstrekt. Zo heeft verweerster bij de start van de behandeling een overbeet van 8 mm genoteerd in het dossier van klaagster. Verweerster stelt dat zij vragen van vader over het verstrekken van informatie over de behandeling van klaagster telkens heeft beantwoord. Deze informatievoorziening vond plaats aan het begin en aan het einde van de behandeling. In de tussenliggende periode waren er voor verweerster geen aanwijzingen dat vader niet op de hoogte was van het behandelverloop bij klaagster. Verweerster heeft alle mails die aan moeder zijn verstuurd eveneens aan vader verstrekt. Verder is het bij J gebruikelijk dat een afspraakbevestiging aan één e-mailadres wordt verzonden. Vader heeft destijds niet gevraagd om een afschrift van een afspraakbevestiging. Wanneer vader dat had gedaan, dan had verweerster vader over de afspraak ook apart geïnformeerd.

Verweerster betwist voorts dat zij moeder zou hebben misleid door het laten ondertekenen van een akkoordverklaring met het oog op het verwijderen van de buitenboordbeugel bij klaagster. J gebruikt deze akkoordverklaring altijd in het kader van informed consent. Daarnaast heeft verweerster ook aan vader en klaagster een akkoordverklaring voorgelegd. Gezien het feit dat klaagster destijds 14 jaar was en dus zelf ook zeggenschap over de beëindiging van de behandeling had, was ook klaagster bevoegd om de akkoordverklaring te ondertekenen.

J had op 2 juli 2018 een afspraak met vader, klaagster en verweerster gemaakt om de beëindiging van de behandeling te bespreken. Deze afspraak is, in tegenstelling tot hetgeen vader beweert, door moeder en niet door verweerster geannuleerd. Vader heeft van de annulering van de afspraak ook een bevestiging gekregen, aangezien hij in de cc van de e-mail stond. Verweerster heeft tijdens de nieuwe afspraak op 10 juli 2018 aan vader aangegeven dat er nog voldoende mogelijkheden waren om de coils voor de vakantie te verwijderen. Het verwijderen van de coils na de vakantie heeft volgens verweerster niet geresulteerd in een verslechterde gebitstoestand van klaagster.

Verweerster merkt tot slot op dat een collega van haar op 7 mei 2015 een e-mail aan vader heeft verstuurd, waarin de collega had aangegeven dat de moeizame omgang met vader de goede werking van J verstoort. Verweerster kan niet verweten worden dat moeder deze e-mail vervolgens aan derden heeft verstrekt.

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg vader niet-ontvankelijk te verklaren in zijn klachten, dan wel de klachten af te wijzen als kennelijk ongegrond/niet-ontvankelijk en het verzoek om schadevergoeding af te wijzen.

Verweerster heeft de Geschilleninstantie Mondzorg vervolgens op 17 mei 2019 verzocht H, universitair docent aan de sectie Orale Radiologie van I met als onderzoeksveld orthodontische radiologie (hierna: "H") in te schakelen, zodat de heer H onafhankelijk naar het dossier kan kijken en een advies kan uitbrengen.

H heeft het geanonimiseerde dossier bestudeerd en zijn opinie is door verweerster ingediend bij de Geschilleninstantie Mondzorg. H maakt uit het geanonimiseerde dossier op dat bij klaagster wortelresorptie is opgetreden. Verder is de voortgang van de behandeling negatief beïnvloed door gebrek aan coöperatie, met name wat betreft het draagadvies van de buitenboordbeugel en het nakomen van de controle afspraken. Het behandelplan is vervolgens door verweerster aangepast. Met het oog op de vervolgstappen die K heeft genomen, oordeelt H dat de door verweerster gekozen gewijzigde aanpak doelmatig is geweest in de gegeven omstandigheden.

Voorts constateert H dat verweerster conform de NVVO richtlijn tijdens de behandeling heeft gecontroleerd dat wortelresorptie optreedt. Vervolgens zijn de juiste opname technieken gebruikt en deze zijn correct uitgevoerd. De opnamen zijn juist geïnterpreteerd, waarna verweerster een behandelpauze heeft ingelast. H oordeelt dat de hoeveelheid wortelresorptie zodanig is dat bij normale paradontale verhoudingen verwacht mag worden dat het bovenfront voor lange termijn behouden kan blijven. De röntgenologische beelden laten verder volgens H zien dat het paradontaal botniveau normaal is.

Op basis van de röntgenopnamen die zijn gemaakt door K lijkt het echter slechter gesteld met het bovenfront van klaagster dan dat het geval is. Dit is volgens H een verkeerde interpretatie van het beeld, aangezien de hoofdpositie van klaagster te ver achterover is geplaatst tijdens de röntgenopnamen. De hoeveelheid wortelresorptie wordt daardoor vertekend weergegeven.

Tot slot merkt H nog op dat het opmerkelijk is dat er vier dagen nadat verweerster adequate röntgenopnamen van klaagster heeft gemaakt, K nieuwe röntgenopnamen heeft gemaakt. Bovendien zijn de opnamen van de opvolgend orthodontist van aanzienlijk minder diagnostische waarde, vanwege het hanteren van een suboptimale techniek. Verder verbaast het H dat K die een second opinion heeft uitgevoerd, de behandeling vervolgens heeft overgenomen. Dit is met het oog op de schijn van belangenverstrengeling in strijd met de KNMT gedragsregels.

Ter zitting heeft verweerster in aanvulling op haar verweerschrift het volgende verklaard. Verweerster heeft, althans had, goed contact met klaagster en moeder. Met moeder en klaagster zijn zaken besproken die verweerster, gelet op haar beroepsgeheim, niet met vader kan delen.

Bij de aanvang van de behandeling wist verweerster niet dat de ouders van klaagster gescheiden waren. Dat wordt in de praktijk niet standaard gevraagd want meestal wordt dat verteld door patiënt dan wel een ouder van de patiënt. Toen vader contact op nam heeft verweerster contact opgenomen met de [beroepsorganisatie]. Die hebben geadviseerd na te gaan of vader ouderlijk gezag heeft. Verweerster heeft daarover bij moeder geïnformeerd. Vader heeft gezag. Verweerster heeft op verzoek van vader het patiëntendossier van klaagster aan vader toegestuurd omdat vader een second opinion uit wilde laten voeren. Verweerster heeft toen ook overwogen te stoppen met behandeling en heeft de uitslag van de second opinion die vader wilde afgewacht. Als daar uit kwam dat vader naar een andere tandarts of orthodontist wilde, dan had verweerster dat ook prima gevonden. Het bleef echter stil, waarna vader vroeg om informatie over de buitenboordbeugel. Toen klaagster vervolgens weer op afspraak kwam is verweerster er van uit gegaan dat vader niet langer bezwaar had tegen de behandeling van zijn dochter door verweerster.

Tijdens die afspraak met klaagster bleek dat element 17 en 27 doorkwamen. Dan werkt een buitenboordbeugel vaak niet goed meer, maar met klaagster is afgesproken dit toch nog te proberen. Op de vraag van de Geschilleninstantie Mondzorg of verweerster op enig moment een andere behandelingsstrategie heeft overwogen, zoals behandeling met een activator of Herbst appliance, heeft verweerster aangegeven dat het goede timeframe voor een activator een leeftijd van 8-9 jaar is en dat een activator voor klaagster dus een gepasseerd station was. Ook bestaat er veel discussie over het nut van een activator en verweerster werkt doorgaans niet met activators. Belangrijk is ook dat de beugel goed gedragen werd en dat de mondhygiëne goed is, hetgeen bij klaagster niet het geval was. Omdat de werkzaamheid van een buitenboordbeugel niet meer voldoende zou zijn, zijn coils geplaatst. En blokbeugel was ook mogelijk geweest maar verweerster geeft aan niet met blokbeugels te werken omdat ze daar niet in gelooft. Een andere optie was voor klaagster geen goede optie omdat daarvoor een goede mondhygiëne en regelmatig poetsen vereist is. Bij coils kan er pushback ontstaan. Dat was bij klaagster ook het geval, in extreme mate. Daarom wilde verweerster ook snel behandelen.

Wortelresorptie kan bij elke beugelbehandeling optreden. Van belang is te bekijken hoeveel wortelresorptie er is en waarom die ontstaat. Bij klaagster zag verweerster dat de wortels gingen afronden. Dan kan de behandeling worden voortgezet, zonder veel kracht te zetten. Verweerster heeft bij klaagster alleen aan de kiezen gewerkt en de tanden met rust gelaten. Met H bestaat geen relatie. De echtgenoot van verweerster en H kennen elkaar niet. De second opinion van K is volgens verweerster niet juist. Hij beschikt niet over de voorgeschiedenis en trekt conclusies die hij zonder die voorgeschiedenis en de bijbehorende documentatie niet kan trekken. K geeft bovendien aan dat er sprake is van een wortelresorptie van 30% maar dat kan enkel vastgesteld worden met een 3d-foto en die is er niet.

Verweerster stelt niet als enige optie een kaakoperatie te hebben genoemd. Aan moeder is uitgelegd dat het beste is rust te nemen in verband met de wortelresorptie en daarna verder te gaan met de behandeling zoals die al gevolgd werd. Ook is als optie genoemd botankers, maar dat is feitelijk niet mogelijk voor klaagster omdat daarvoor een goede mondhygiëne vereist is. Verweerster heeft bezwaar tegen de door vader gemaakte opname. Vader heeft niet van te voren gezegd dat hij een opname zou maken. Verweerster is in de gelegenheid gesteld de gehele geluidsofname af te luisteren en daar schriftelijk op te reageren. Verweerster heeft aangevoerd dat de geluidsofname bevestigt dat zij uitgebreid de tijd heeft genomen om uitleg te geven aan vader en klaagster. Verweerster is ingegaan op de redenen van het staken van de behandeling en op alternatieve scenario's. Een en ander bevestigt het juiste handelen van verweerster, aldus verweerster.

Verweerster betwist dat vader tegen haar heeft gezegd dat hij niet wilde dat hij klaagster behandelde omdat zij geen orthodontist is. Verweerster is orthodontist en voert geen behandelingen uit die voor haar te complex zijn. Voor verweerster staat de patiënt voorop en die wil zij de beste behandeling bieden. Zij meent dat zij dat ook in dit geval heeft gedaan en spijt haar dat het niet gelukt is. Verweerster meent dat zij alles geeft gedaan wat van haar verwacht mag worden.

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 ANT, 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 Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Vader heeft dit ongenoegen als klacht per e-mail voorgelegd aan verweerster. Vervolgens heeft vader een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Klaagster onderschrijft de klacht die vader heeft ingediend ten aanzien van de beugelbehandeling. Moeder onderschrijft de klacht over het verstrekken van onjuiste informatie, te weten dat enkel een kaakoperatie nog mogelijk was.

Op grond van de Wkkgz is een cliënt zelf bevoegd een klacht over gedragingen jegens die cliënt in te dienen, in dit geval dus dochter, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt. Gelet op de leeftijd van dochter kan zij zelf klagen over haar behandeling. Zij heeft aangegeven de klachten over haar behandeling te onderschrijven. De andere klachten zoals die door vader zijn ingediend worden niet door dochter (klaagster) onderschreven, althans dat is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken. Nu vader geen zelfstandig klachtrecht in de zin van de Wkkgz heeft en evenmin kan klagen over gedragingen jegens hem acht de Geschilleninstantie zich niet bevoegd om te oordelen over de door vader ingediende klachten die niet rechtstreeks betrekking hebben op de behandeling van klaagster. De Geschilleninstantie Mondzorg zal die klachten dan ook niet-ontvankelijk verklaren.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan.

Inhoudelijke beoordeling

Ten aanzien van de klacht van klaagster ten aanzien van de door verweerster uitgevoerde beugelbehandeling bij klaagster overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg het volgende.

Klaagster meent kort gezegd dat de uitgevoerde beugelbehandeling onjuist is geweest, waardoor het gewenste resultaat niet bereikt is en er een nieuwe behandeling nodig is.

Door verweerster is in eerste instantie gekozen voor een behandeling van klaagster met headgear, en op een later tijdstip zijn coils geplaatst. Die keuze voor die vorm van behandeling is op zichzelf

niet onjuist. Er hadden ook een andere vormen van behandeling gekozen kunnen worden, zoals extractietherapie, maar dat enkele feit maakt de gekozen behandeling nog niet onjuist.

Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag evenwel ook verwacht worden dat wanneer een gekozen behandeling niet of onvoldoende werkt, bezien wordt of er overgestapt moet worden op een andere vorm van behandeling dan wel of de behandeling moet worden overgedragen aan een andere – meer gespecialiseerde – behandelaar.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster klaagster gedurende zo'n drie jaar behandeld heeft. De SOB (overbeet) was aan het begin van de behandeling 8 mm. Na drie jaar behandeling is de SOB aanzienlijk toegenomen naar 13 mm. Voorts is wortelresorptie opgetreden. Dat er wortelresorptie optreedt kan verweerster niet worden verweten, nu dat bij elke orthodontische behandeling gebeurt dan wel kan gebeuren. Door het toepassen van grote krachten op gebitselementen gedurende een orthodontische behandeling is doorgaans de kans op het optreden van wortelresorptie groter dan bij het toepassen van mildere klachten. Echter, achteraf valt niet vast te stellen en te bewijzen dat onverantwoord grote krachten zijn toegepast en als dat al het geval zou zijn, is evenmin vast te stellen in welke mate de toegepaste krachten de achteraf geconstateerde wortelresorptie hebben veroorzaakt.

Ook in dit geval kan de Geschilleninstantie Mondzorg derhalve niet vaststellen of de wortelresorptie door een onjuiste behandeling van verweerster is veroorzaakt. Ook een toename in SOB kan door de gekozen behandeling aan de orde zijn. De toename is in het geval van klaagster aanzienlijk en past na een drie jaren durende behandeling niet binnen hetgeen van een dergelijke behandeling als resultaat verwacht mag worden.

Door verweerster is naar voren gebracht dat de behandeling is bemoeilijkt en minder goed heeft gewerkt doordat klaagster de headgear niet, althans niet voldoende heeft gedragen en klaagster geen goede mondhygiëne had. Verweerster heeft klaagster hier herhaalde malen op aangesproken en het belang van het dragen van de headgear en van de goede mondhygiëne benadrukt. Dat die aspecten van belang zijn voor het slagen van de behandeling middels de gekozen behandelmethode onderschrijft de Geschilleninstantie Mondzorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg meent evenwel dat van verweerster ook verwacht mocht worden dat zij, gelet op deze beperkende factoren in de gekozen behandelvorm, andere behandelvormen had moeten overwegen en bespreken met klaagster. Uit het patiëntendossier, dat door verweerster als productie 1 bij haar verweer is ingediend, blijkt niet dat verweerster gedurende de drie jaar durende behandeling op enig moment heeft overwogen de behandeling anders vorm te geven of klaagster door te verwijzen naar een gespecialiseerd behandelaar (een orthodontist), terwijl wel uit het patiëntendossier blijkt dat verweerster heeft geconstateerd dat de behandeling niet goed werkte.

Ter zitting heeft verweerster verklaard dat zij een orthodontist is en dat zij geen behandelingen uitvoert die te complex voor haar zijn. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat het in dit geval op de weg van verweerster had gelegen om in een eerder stadium, toen zij constateerde dat de gekozen behandelvorm niet goed (meer) werkte, een andere behandelvorm en/of een andere, meer gespecialiseerde behandelaar, te overwegen. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag immers ook verwacht worden dat een gekozen behandelvorm wordt verlaten indien die niet of onvoldoende blijkt te werken en dat, wanneer de complexiteit de competenties van de betreffende tandarts overstijgt, de tandarts doorverwijst naar een specialist. Daarin heeft verweerster naar de mening van de Geschilleninstantie Mondzorg in dit geval tekort geschoten.

De Geschilleninstantie acht het aannemelijk dat indien verweerster eerder een andere behandeling had gekozen of klaagster eerder had doorverwezen naar een specialist de SOB in mindere mate dan thans het geval is was toegenomen dan wel niet zou zijn toegenomen of zelfs verminderd zou zijn en klaagster minder lang een beugelbehandeling nodig zou hebben.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook aanleiding voor het toewijzen van een schadevergoeding, die zij in redelijkheid zal vaststellen. Het is immers voor de Geschilleninstantie Mondzorg niet mogelijk de omvang van de schade precies en nauwkeurig vast te stellen.

De Geschilleninstantie stelt de schadevergoeding die verweerster aan klaagster dient te vergoeden voor de tekortkoming in haar handelen als tandarts op een bedrag van € 2.500,-. Dat betreft het bedrag van een gemiddelde beugelbehandeling die klaagster thans krijgt van de orthodontist en waarvoor klaagster geen vergoeding ontvangt van haar zorgverzekeraar, omdat de maximale vergoeding door de zorgverzekeraar reeds is uitgekeerd voor de behandeling door verweerster. Nu die behandeling door verweerster niet voldoet aan hetgeen van de tandarts verwacht mag worden acht de Geschilleninstantie Mondzorg het redelijk dat verweerster aan klaagster het bedrag van zo'n gemiddelde orthodontische behandeling aan klaagster vergoedt.

Daarbij komt dan nog dat klaagster kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerster, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klaagster.

Het totaal door verweerster aan klaagster te vergoeden bedrag komt daarmee op € 2.575,-.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht van klaagster omtrent de beugelbehandeling door verweerster gegrond is;
- de overige klachten, zoals door vader van klaagster ingediend, niet-ontvankelijk zijn;
- verweerster aan klaagster een vergoeding dient te voldoen ter hoogte van € 2.575,-; en wijst het meer of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 14 juni 2019