

UITSPRAAK

SGIM 2021-43

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 de heer A wonende te B, hierna te noemen 'klager', handelend als vertegenwoordiger van zijn minderjarige dochter C, hierna te noemen 'de dochter' tegen de heer D, orthodontist te E, hierna te noemen 'verweerder'. (gemachtigde: mevrouw F). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 25 oktober 2021 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 25 oktober 2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 oktober 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 3 december 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 maart 2022.
5. De hoorzitting heeft op 4 maart 2022 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen vergezeld door zijn echtgenote. Verweerder werd ter zitting bijgestaan door zijn gemachtigde, mevrouw F.

De klacht

Het geschil betreft de voorlichting over de tandheelkundige zorg aan de dochter van klager en de bejegening jegens de ouders.

De dochter was sinds 12 augustus 2019 patiënt bij verweerder in verband met een orthodontische behandeling. In mei 2021 heeft verweerder de dochter doorverwezen naar de kaakchirurg voor het laten doorsnijden van het lipbandje om de ruimte tussen de voortanden te sluiten. Aan de ouders had verweerder te kennen gegeven dat dit de laatste mogelijkheid was om deze ruimte tussen de tanden te verkleinen.

Op 27 mei 2021 gaf de kaakchirurg echter te kennen dat het weghalen van het lipbandje kon leiden tot een lelijk litteken en verweerder beter eerst andere oplossingen kon proberen.

De ouders waren hierdoor zeer verrast; over andere oplossingen had verweerder niet met hen of de dochter gesproken. Op 2 juni 2021 heeft hierover een zeer onplezierig gesprek in de praktijk van verweerder plaatsgevonden tussen de moeder en verweerder. Klager is daarna nog naar de praktijk gegaan om te trachten de lucht te klaren. Het enige wat de ouders wensten was een uitleg over de door verweerder gekozen weg, die volgens de kaakchirurg niet de juiste was. Zij werden echter onheus bejegend door verweerder.

Klager verwijt verweerder dat hij hem en zijn echtgenote niet voor het bezoek aan de kaakchirurg heeft voorgelicht over de andere mogelijke tandheelkundige behandelopties voor de dochter. Het doorsnijden van het lipbandje werd als enige en laatste mogelijkheid gepresenteerd hoewel er volgens de kaakchirurg andere en betere alternatieven waren. Klager had geen vertrouwen meer in verweerder en heeft zich genoodzaakt gezien een andere orthodontist voor zijn dochter te zoeken. Die orthodontist is het wél gelukt zonder chirurgisch ingrijpen de ruimte tussen de voortanden van de dochter te sluiten.

Klager heeft deze opvolgend orthodontist opnieuw “opstartkosten” van € 286,63 moeten betalen. Klager vordert dat bedrag als schadevergoeding van verweerder.

Het verweer

Verweerder had gedurende ruim 19 maanden een goede behandelrelatie met de dochter en haar ouders. Er was geen sprake van onenigheid, klachten of problemen. Het is verweerder een raadsel waarom hij met de ouders in een situatie van onbegrip en verwijten is terechtgekomen. Verweerder was onaangenaam verrast tijdens het consult op 2 juni 2021. De moeder verweet verweerder een onterecht bezoek aan de kaakchirurg en het daarmee onnodig missen van school voor de dochter. Verweerder erkent dat het gesprek, waarin hij trachtte uitleg te geven over de doorverwijzing naar de kaakchirurg, onplezierig is verlopen. Later kwamen de ouders samen terug en zijn partijen het gesprek met elkaar aangegaan. Aanvankelijk verliep dat gesprek stroef maar partijen hebben de impasse uiteindelijk weten te doorbreken en een lang en goed gesprek gevoerd. Ter afsluiting van dat gesprek hebben partijen met elkaar vastgesteld dat de zaak was afgerond. Verweerder betreurt het dan ook dat een onheuse bejegening desondanks onderdeel uitmaakt van de klacht van klager; de lucht was tussen partijen immers geklaard.

Dat verweerder tandheelkundig niet goed zou hebben gehandeld raakt hem nog meer. Verweerder had er alles aan gedaan en was maanden bezig geweest met het sluiten van het spleetje zonder resultaat. Het doorsnijden van het lipbandje is een kleine poliklinische ingreep die vaak goed resultaat geeft. Klager verwijt verweerder dat tijdens het bezoek aan de kaakchirurg bleek dat er alternatieven waren voor het sluiten van de ruimte tussen de voortanden van de dochter. Verweerder is van mening dat het feit dat een kaakchirurg een andere suggestie doet hem niet verweten kan worden. Het is niet ongebruikelijk dat verschillende professionals een andere kijk hebben op een behandeling. Verweerder heeft nimmer willen suggereren dat het doorsnijden van het lipbandje de laatste optie was voor de dochter. Wat verweerder betrof was het wel de beste optie. Niet alle behandel mogelijkheden worden telkens met iedere patiënt besproken. Er wordt telkens maatwerk geleverd; gaande het orthodontische traject worden steeds de beste opties toegepast.

Tijdens het gesprek op 2 juni 2021 heeft verweerder de andere behandel mogelijkheden met de ouders besproken. De ouders hebben er echter tot verweeders spijt desondanks voor gekozen de behandeling van hun dochter bij een andere orthodontist voort te zetten.

Verweerder hoopt dat klager inziet dat hij als arts altijd heeft geprobeerd de beste keuzes voor de dochter te maken. Couulance halve is verweerder bereid om een bedrag van € 237,79 ter zake van de opstartkosten van de opvolgend orthodontist te vergoeden.

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 [beroepsvereniging]. 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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam orthodontist onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klager verwijt verweerder dat hij de ouders en de dochter niet heeft voorgelicht over mogelijke behandelopties om de ruimte tussen de voortanden van de dochter te sluiten. Klagers klacht is niet gericht tegen de behandelkeuze van verweerder maar tegen de wijze van informatieverstrekking daarover.

Verweerder heeft de ouders de indruk gegeven dat een poliklinische ingreep bij de kaakchirurg de laatste mogelijkheid was om de ruimte tussen de voortanden van de dochter te verkleinen. Bij het bezoek aan de kaakchirurg bleek de ouders echter dat er nog meer en zelfs betere alternatieven waren dan chirurgisch ingrijpen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder de ouders en de dochter vóór en niet pas ná de verwijzing naar de kaakchirurg had moeten voorlichten over alternatieve behandelopties. Door dit na te laten is sprake geweest van een gebrekkig 'informed consent'. De ouders en de dochter zijn door verweerder op het verkeerde been gezet waardoor zorgen zijn ontstaan over de behandeling voor de dochter. Het is de taak van een zorgverlener om meerdere behandelmogelijkheden met patiënten te bespreken. Nu verweerder dat heeft nagelaten, heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Na het bezoek aan de kaakchirurg heeft op 2 juni 2021 een gesprek in de praktijk van verweerder plaatsgevonden dat beide partijen als zeer onplezierig hebben ervaren.

Klager verwijt verweerder op grond hiervan een onheuse bejegening. Ter zitting is de Geschilleninstantie gebleken dat partijen uiteindelijk het aanvankelijk onplezierige gesprek hebben weten te keren en goed hebben afgerond. Aangezien beide partijen dit ter zitting hebben bevestigd zal de Geschilleninstantie het klachtonderdeel betreffende de bejegening ongegrond verklaren.

Ten aanzien van de door klager gevorderde kosten van de opvolgend orthodontist van € 286,63 overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Hoewel partijen hebben bevestigd dat op 2 juni 2021 uiteindelijk de lucht tussen hen was geklaard en de ouders waren voorgelicht over het vervolg van de behandeling heeft klager er voor gekozen zijn dochter voor verdere behandeling aan te melden bij een andere orthodontist. De Geschilleninstantie is van oordeel dat dit een vrije keuze is van klager en dat er geen causaal verband bestaat tussen het handelen van verweerder en de kosten die klager voor deze nieuwe orthodontist heeft moeten maken. De Geschilleninstantie zal een vergoeding van die kosten dan ook afwijzen.

Aangezien de klacht ten aanzien van de voorlichting over de tandheelkundige behandelmogelijkheden gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- aan hem dient te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond ten aanzien van de voorlichting door verweerder over de tandheelkundige behandelmogelijkheden voor de dochter;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak aan klager een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld dient te voldoen;
- verklaart de klacht voor het overige in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 4 maart 2022

Met verzenddatum, 4 april 2022