

**UITSPRAAK**  
SGIM 2018-051

**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**

Het geschil van A, wonende te C, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, tandartspraktijk te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

**Verloop van de procedure**

Klaagster heeft bij e-mail d.d. 22 november 2018, ingekomen op gelijke datum, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 november 2018 ontvangen.

Verweerder heeft op 30 januari 2019 een verweerschrift ingediend.

Het geschil is ter zitting behandeld op 15 maart 2019 te Bunnik. Beide partijen zijn ter zitting verschenen. Klaagster werd vergezeld door E.

Namens verweerder zijn F, directeur en G, personeelsmanager, verschenen.

**Het geschil**

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt van klaagster dat verweerder de orthodontische behandeling van haar dochter op onjuiste wijze en vroegtijdig heeft beëindigd en hierna geen enkele actie heeft ondernomen om te helpen bij het vinden van een opvolger om de behandeling elders voort te kunnen zetten. Door het vroegtijdig beëindigen van de orthodontische behandeling is er onnodig terugval ontstaan waardoor een herbehandeling noodzakelijk is waarvoor opnieuw kosten moeten worden gemaakt. Daarnaast heeft verweerder ondanks de toezegging geen kosten voor het plaatsen en controleren van de tweede beugel in rekening te brengen toch behandelingen gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.

De dochter van klaagster was sedert 2016 onder orthodontische behandeling bij tandarts H, destijds werkzaam als tandarts voor de beugelbehandelingen bij B te D. Tijdens de reguliere beugelcontrole op 6 november 2017 bleek tandarts H niet meer werkzaam te zijn bij B en te zijn vervangen door orthodontist I. Volgens deze orthodontist was er veel misgegaan met de orthodontische behandeling van de dochter van klaagster waardoor de beugel verwijderd moest worden en een nieuwe behandeling worden opgestart. Zowel klaagster als haar dochter waren zeer teleurgesteld toen zij dit vernamen, mede omdat door tandarts H was verteld dat de behandeling bijna klaar was en de beugel er snel uit zou mogen. G was bij het consult in november 2017 aanwezig en heeft klaagster toen toegezegd dat alles met betrekking tot de kosten van de nieuwe beugel geregeld zou worden. Tevens heeft zij toegezegd dat er geen extra behandelingen bij de zorgverzekeraar zouden worden

gedeclareerd. Een nieuwe offerte zou aan klagster worden toegestuurd, klagster heeft deze echter nooit ontvangen.

Ondanks de toezeggingen is later gebleken dat verweerder toch behandelingen heeft gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Klagster is hier niet mee akkoord en voelt zich in haar vertrouwen geschaad.

Nadat op 28 november 2017 een nieuwe beugel is geplaatst ontving klagster op 24 maart 2018 een brief van B d.d. 23 maart 2018 met de mededeling dat besloten was per direct te stoppen met het aanbieden van orthodontische zorg wegens het niet voldoende kunnen aanbieden van deze zorg in de praktijk en dat de patiënten zich voor het vinden van een nieuwe orthodontist konden wenden tot de website van de Nederlandse Vereniging van Orthodontisten.

Naar aanleiding van deze brief heeft klagster tevergeefs geprobeerd hierover contact op te nemen met verweerder hetgeen niet lukte. Klagster was zeer ongerust over het feit dat haar dochter een beugel in haar mond had waarvoor periodieke controles noodzakelijk waren en er geen behandeling meer plaats zou vinden. Telefonisch werd geweigerd op vragen in te gaan, persoonlijk weigerde G klagster te woord te staan toen zij zich aan de balie meldde. In de brieven die door verweerder zijn gestuurd zijn geen excuses aangeboden, noch is er blijk gegeven dat er actief geholpen werd met het vinden naar een mogelijkheid tot het voortzetten van de orthodontische behandeling. Het grieft klagster dat zij en haar dochter gedurende een lopende behandeling totaal aan hun lot zijn overgelaten en zelf op zoek moesten gaan naar een orthodontist die de behandeling voort kon zetten terwijl verweerder hier naar haar mening op grond van de op hem rustende wettelijke plicht toe gehouden is. Klagster is zeer ontevreden over de wijze waarop verweerder de behandelingsovereenkomst heeft stopgezet en daarna met de patiënten is omgegaan.

In de brieven van verweerder van 10 april 2018 en 9 mei 2018 naar aanleiding van de door klagster ingediende klacht over de gang van zaken schuift verweerder zijn verantwoordelijkheid ten onrechte af op tandarts H. Klagster heeft echter geen behandelingsovereenkomst met tandarts H gesloten maar met B op 23 november 2016. Zowel H als de orthodontist die in november 2017 een nieuwe beugel bij de dochter van klagster heeft geplaatst waren werkzaam voor B.

Ter zitting heeft klagster verklaart dat het totale gebrek aan communicatie na het voortijdig beëindigen van de orthodontische behandeling haar het meeste grieft. Klagster zag zich geconfronteerd met een dochter met een beugel waarvan de behandeling of door iemand anders voortgezet moest worden of waarbij de beugel verwijderd zou moeten worden. Verweerder was op geen enkele wijze bereikbaar met de vragen hoe dit op te lossen. Daarnaast moest klagster haar dochter overtuigen van het belang van het voortzetten of het nogmaals opnieuw starten van een orthodontische behandeling hetgeen niet gemakkelijk was omdat haar dochter het vertrouwen in beugeltandartsen kwijt was geraakt. Inmiddels is er een nieuwe orthodontische behandeling opgestart welke naar schatting nog een jaar zal duren.

Klagster vordert de kosten van herstel ad € 2.500,-- voor de herbehandeling van haar dochter.

### **Het verweer**

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Op 23 november 2016 is door tandarts H een beugel geplaatst bij de dochter van klagster. Tandarts H was via een overeenkomst van opdracht werkzaam bij verweerder. In verband met ontoelaatbaar gedrag en een toenemend aantal klachten was verweerder genoodzaakt de overeenkomst met H op te zeggen per 25 april 2017. Door de rechtbank werd verweerder

echter verplicht H per 1 juli 2017 nog drie maanden tandheelkundige werkzaamheden te laten verrichten waardoor verweerder de gevonden vervanger voor H die per 1 juli 2017 in dienst zou treden weer af heeft moeten zeggen.

Verweerder heeft daarna tevergeefs actief gezocht naar een orthodontist die de behandelingen van H na zijn laatste werkdag op 4 oktober 2017 zou kunnen voortzetten. Mede in verband met de slechte naam van H was niemand bereid zijn lopende behandelingen bij B over te nemen. Op 24 oktober 2017 is een orthodontist uit J, I gestart bij B om de eerste nood op te lossen. Op advies van I moest de door tandarts H geplaatste beugel bij de dochter van klaagster worden verwijderd en worden vervangen door een nieuwe beugel. Door I is tijdens het eerste consult op 14 november 2017 een nieuw behandelplan opgesteld en besproken met klaagster en haar dochter. Zij zijn akkoord gegaan met het nieuwe behandelplan. De kosten voor het verwijderen van de beugel en het plaatsen van de nieuwe beugel zijn door verweerder betaald. Begin maart moest I in verband met gezondheidsklachten per direct stoppen met werken.

Verweerder heeft vanaf begin maart 2018 diverse praktijken voor orthodontie bezocht en orthodontisten benaderd om een oplossing te zoeken voor de patiënten die bij hen onder behandeling waren. Helaas is het verweerder niet gelukt iemand voor het voorzetten van de lopende behandelingen te vinden. Om die reden heeft verweerder besloten te stoppen met de orthodontiebehandelingen en dit per brief van 23 maart 2018 aan de patiënten medegedeeld.

Verweerder heeft de klachtbrief van klaagster op 10 april 2018 doorgestuurd naar H. Verweerder stelt zich op het standpunt dat de onverantwoorde werkwijze van tandarts H de oorzaak was van het voortijdig moeten beëindigen van de behandelovereenkomst met de dochter van klaagster. Indien H zijn behandelingen had uitgevoerd zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht waren zij niet genoodzaakt geweest de overeenkomst van opdracht met hem te beëindigen en had hij de opgestarte behandelingen af kunnen maken. Verweerder heeft de kosten voor de tweede beugel die door orthodontist I is geplaatst betaald en is van mening dat de extra kosten die klaagster moet maken door H moeten worden vergoed.

Ter zitting heeft verweerder aangevoerd dat het zoeken van vervanging van H zeer lastig was en toen ook I genoodzaakt was te stoppen met werken zij met de rug tegen de muur stonden. G heeft ter zitting aangegeven dat alles haar teveel werd en zij zich door het niet kunnen voortzetten van de orthodontische behandeling geconfronteerd zag met 150 mensen die verder behandeld moesten worden. G vond hetgeen H had aangericht zo erg zodat zij de patiënten niet te woord kon staan. Ook een substantieel aantal van de baliemedewerksters is vertrokken door de ontstane situatie waardoor het dikwijls heeft ontbroken aan een eerste aanspreekpunt. F heeft als verklaring voor het niet te woord kunnen staan van de patiënten aangegeven dat het hem eveneens allemaal teveel was geworden en er naar oplossingen werd gezocht. Met een praktijk voor orthodontie in C was bijna een overeenkomst gesloten waardoor de patiënten daar verder behandeld hadden kunnen worden. Om financiële redenen is deze overeenkomst niet doorgegaan. Achteraf gezien is door F erkend dat de wijze van handelen van B niet elegant was en zij andere mensen in hadden moeten zetten om de ontstane problemen op te lossen.

## De beoordeling

### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

### *Ontvankelijkheid*

Geschillencommissie 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

In de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) is bepaald dat een behandelingsovereenkomst door een zorgverlener slechts kan worden opgezegd indien sprake is van gewichtige redenen en daarnaast wordt voldaan aan een aantal bij de specifieke situatie behorende zorgvuldigheidseisen. Een van de zorgvuldigheidseisen is dat een redelijke termijn in acht moet worden genomen tussen het voorstel van de zorgverlener om de behandelingsovereenkomst met de patiënt te beëindigen en de daadwerkelijke beëindiging. Verder dient de beroepsbeoefenaar medisch noodzakelijke hulp voort te zetten en zoveel mogelijk mee te werken aan het vinden van een alternatief voor zorg.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. De aanwezigheid van onzorgvuldig handelen en/of nalaten is een vereiste voor aansprakelijkheid van verweerder. Van onzorgvuldigheid wordt gesproken indien niet volgens de regels der medische kunst is gehandeld en er een fout is gemaakt die een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot in dezelfde omstandigheden niet zou hebben gemaakt. De tekortkoming moet aan verweerder kunnen worden verweten en klager moet door deze tekortkoming schade zijn toegebracht.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat op 23 november 2016 tussen klaagster en B een behandelingsovereenkomst als bedoeld in de Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst tot stand is gekomen. Klaagster heeft voorafgaande hieraan op 2 november 2016 een begroting van B ten behoeve van de beugelbehandeling bij haar dochter ad € 2.022,02 ondertekend. Hoewel H als eerste de beugel bij de dochter van klaagster heeft geplaatst en destijds haar behandelend tandarts was is verweerder door het aangaan van de behandelingsovereenkomst degene die klaagster aan kan spreken met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst en het voortijdig beëindigen hiervan en niet H.

Verweerder heeft als reden voor het direct beëindigen van de behandelingsovereenkomst aangevoerd dat het voor hem onmogelijk was om een opvolger voor de lopende beugelbehandelingen te vinden nadat orthodontist I zijn werkzaamheden wegens gezondheidsredenen niet meer kon voortzetten. De Geschilleninstantie Mondzorg maakt uit de stukken op dat orthodontist I begin maart 2018 zijn werkzaamheden heeft beëindigd. Verweerder heeft de patiënten vervolgens niet geïnformeerd over het feit dat orthodontist I

om gezondheidsredenen zijn werkzaamheden moest beëindigen en dat hij bezig was met het zoeken van een opvolger voor I en hij, indien hij hier niet in zou slagen, voornemens was om de behandelingsovereenkomsten voor orthodontie te beëindigen.

Dat verweerder in de periode tussen het stoppen van de werkzaamheden van de heer I en het verzenden van de brief van 23 maart 2018 actief heeft gezocht naar een oplossing voor het continueren van de orthodontische zorg van de patiënten die onder behandeling waren kan de Geschilleninstantie Mondzorg op grond van de stukken en de brief van 23 maart 2019 niet vaststellen. Sterker nog, verweerder maakt hier in de brief geen enkele melding van. Door zich in de brief van 23 maart 2018 slechts te beroepen op een beperking in het aanbod van orthodontische zorg waardoor hij genoodzaakt was alle behandelingsovereenkomsten per direct te beëindigen is verweerder ernstig tekort geschoten in de op hem rustende wettelijke zorgvuldigheidsplicht ten aanzien van het beëindigen van een behandelingsovereenkomst. Verweerder heeft geen redelijke termijn in acht genomen om de behandelingsovereenkomst te beëindigen door de behandelingsovereenkomst binnen een maand na het stoppen van de werkzaamheden van de orthodontist I per direct te beëindigen en tevens geen enkele blijk gegeven bereid te zijn mee te zoeken naar het vinden van een alternatief voor de zorg en daarbij de patiënten te verzekeren van het voortzetten van medisch noodzakelijke hulp.

De Geschilleninstantie Mondzorg kan zich voorstellen dat klagster ongerust was over hoe het verder moest met de behandeling van haar dochter en hier vragen over had en acht het onbegrijpelijk dat verweerder niet bereid was haar te woord te staan. Een beroep op overmacht omdat het verweerder allemaal teveel was geworden kan in een situatie waarbij sprake is van zorgplicht jegens patiënten niet slagen. Verweerder is ernstig tekort geschoten in de op verweerder rustende verantwoordelijkheid door klagster en haar dochter niet te helpen bij het zoeken van een nieuwe zorgaanbieder om de ingezette behandeling voort te kunnen zetten en niet te voorzien in de voor de dochter van klagster noodzakelijke medische zorg.

De klacht dat verweerder de behandelingsovereenkomst vroegtijdig en op onjuiste wijze heeft beëindigd is gegrond.

Voor wat betreft het tweede klachtonderdeel, dat verweerder tegen de afspraken en na toezegging behandelingen is blijven declareren bij de zorgverzekering is door verweerder niet weersproken zodat de Geschilleninstantie Mondzorg ook dit klachtonderdeel gegrond verklaart.

Ten aanzien van de door klagster gevorderde schadevergoeding heeft het volgende de gelden.

Klagster heeft genoegzaam aangetoond dat in verband met het vroegtijdig onjuist beëindigen van de orthodontische behandeling bij haar dochter door verweerder een teruggang in de gebitssituatie is ontstaan. Klagster moest zelf een nieuwe orthodontist zoeken, de bij B geplaatste beugel moest worden verwijderd en de dochter van klagster moest na alle teleurstelling bijkomen en weer vertrouwen krijgen in orthodontisten. Klagster en haar dochter zijn door de gevolgen van het handelen van verweerder genoodzaakt een nieuw behandeltraject in te gaan waarvan aannemelijk is dat de kosten voor een orthodontische behandeling ad € 2.500,- bereikt zullen worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat deze kosten door verweerder dienen te worden vergoed.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht gegrond is;
- klaagster een schadevergoeding ten bedrage van € 2.500,-- wordt toegewezen te vermeerderen met het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 75,--;
- verweerder aan klaagster € 2.575,-- overmaakt binnen 14 dagen na verzenddatum van deze uitspraak.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,  
Bunnik, 15 maart 2019