

UITSPRAAK

SGIM 2022-38

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 hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, de heer C, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 13-07-2022 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 13-07-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 03-11-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 20-07-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 24-10-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 december 2022.
5. De hoorzitting heeft op 9 december 2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster en verweerder waren daar beiden aanwezig.

De klacht

De klacht van klaagster is samengevat dat verweerder de orthodontische behandeling niet in overeenstemming met haar verwachtingen heeft uitgevoerd. Klaagster vordert een schadevergoeding van € 7.745,--, bestaande € 6.744,-- aan materiële schade en € 1.000,-- aan immateriële schade.

Klaagster kwam op enig moment bij verweerder voor een beugelbehandeling. Zij had twee problemen, een overbeet en pijn aan de kaakgewrichten. Verweerder zou klaagster hebben toegezegd dat de behandeling ongeveer een jaar zou duren, en dat zij na het eerste half jaar al een recht gebit zou hebben. Na het eerste half jaar zou zij een operatie moeten ondergaan aan de bovenkaak. Het tweede half jaar zou dan bestaan uit het zetten van 'de puntjes op de i'. Klaagster ging met dit voorstel akkoord.

Klaagster begon met de beugelbehandeling. Zij had het gevoel dat er gedurende het eerste half jaar niets aan de stand van haar tanden veranderde. Sterker nog, de stand van haar tanden was na zes maanden juist verergerd, er zat veel ruimte tussen de bovenste en onderste kiezen. Ook waren haar voortanden korter dan haar kiezen. Klaagster had het gehele half jaar het gevoel dat het niet goed ging, maar besloot niets te zeggen en af te wachten. Klaagster had de hoop dat haar gebit na de

operatie dan in ieder geval zou verbeteren. Klager heeft de operatie ondergaan. Verweerder had haar gezegd dat ze hier nauwelijks pijn van zou ervaren. Zij heeft echter twee weken veel pijn gehad, heeft continu pijnstilling moeten slikken en heeft nauwelijks kunnen eten. Zij mocht na de operatie niet kauwen, maar zodra ze weer mocht kauwen merkte ze dat de problematiek na de operatie juist erger was geworden. Klager heeft dit in de twee maanden na de operatie meermaals, zowel face to face als per e-mail, aangegeven bij verweerder. Die bleef benadrukken dat zij geduld moest hebben en dat hij vond dat het goed ging. Hij gaf aan bezig te zijn met de 'finishing touch' en dat zij af moest wachten. Klager heeft drie maanden na de operatie echter besloten dat zij geen vertrouwen meer had in verweerder. Zij is naar een andere orthodontist gegaan. Die zou hebben aangegeven dat er niets was veranderd aan haar kaak na de operatie en dat zij nog een keer 'onder het mes' zou moeten. Ook kwam hij met een volledig ander behandelplan dan verweerder. Dat sterkte klager in haar gevoel dat het bij verweerder niet goed was verlopen.

De nieuwe orthodontist van klager heeft de beugel die verweerder heeft geplaatst verwijderd. Klager gaat nu een ander traject in met haar nieuwe orthodontist. Zij is zeer ontevreden over de behandeling van verweerder, nu het haar in feite niets heeft opgeleverd.

Het verweer

Verweerder ontkent fouten te hebben gemaakt. Hij geeft aan dat klager op enig moment bij hem kwam met een overbeet en de wens haar kauwproblemen te verminderen. Verweerder kwam tot een behandelplan met dentale decompensatie met volledig vaste apparatuur en daarna een operatie aan de onderkaak. Verweerder geeft aan nooit een concrete termijn te hebben beloofd, omdat hij op voorhand niet zeker weet hoe lang het precies duurt. De termijnen die zijn genoemd waren indicatief.

Klager is akkoord gegaan met het behandelplan. Volgens verweerder liep de uitvoering goed, klager ging dan ook steeds tevreden en zonder klachten weg. Tijdens het eerste bezoek na de operatie was klager ook tevreden. Daarna heeft verweerder aangegeven de 'finishing' fase in te gaan, ook dat accepteerde klager.

Verweerder geeft aan dat klager daarna uit het niets met allerlei vage klachten kwam. Klager was ontevreden over meerdere zaken maar kon niet precies benoemen wat. Wel kon verweerder begrijpen dat zij de middelste twee boventanden geslepen wilde hebben, hetgeen verweerder heeft gedaan. Klager ging ook toen tevreden weg. Daarop volgde voor het gevoel van verweerder ook weer - voor hem - onverwacht een e-mail in zeer sterke bewoordingen waarin klager verweerder van allerlei zaken beschuldigde en waarin zij aangaf niet meer terug te komen. Uiteindelijk kwam klager toch weer bij verweerder terug, waarbij verweerder heeft aangegeven wat er nodig was voor het afmaken van de behandeling, zoals het dragen van elastieken. Dat deed klager - volgens verweerder - niet consequent.

Klager zou vier weken hierna weer terugkomen, maar tot verbazing van verweerder volgde er toen weer een e-mail waarin duidelijk werd gemaakt dat zij niet tevreden was en niet terugkwam. Verweerder kreeg toen niet de kans de behandeling in overeenstemming met het behandelplan af te maken.

Verweerder geeft aan dat klager schermt met behandelplannen en opinies van andere orthodontisten, maar dat hij hier nooit een verslag van heeft ontvangen en hier ook nooit informatie voor heeft aangeleverd. Hij betwist dus dat deze gedegen zijn uitgevoerd, en dat de waarde beperkt is omdat de behandeling ten tijde van die second opinions nog niet afgerond was.

Verweerder geeft aan naar eer en geweten te hebben gehandeld en dat hij heel veel tijd en aandacht heeft besteed aan alle klachten van klaagster. Hij geeft aan dat klaagster op enig moment niet meer is komen opdagen en dat hij daarom niet de kans heeft gehad de behandeling af te maken. Daarom is niet het eindresultaat behaald.

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 [beroepsorganisatie]. 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. 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.

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

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De Geschilleninstantie acht de klacht van klaagster niet gegrond. Dat zal hierna worden toegelicht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat de klacht van klaagster is dat de behandeling niet in overeenstemming met verwachting is uitgevoerd. De Geschilleninstantie maakt uit het dossier en de verklaringen van partijen ter zitting op dat het behandelplan vooraf is besproken en ook door klaagster is goedgekeurd. Het voorgenomen behandeltraject is wat de Geschilleninstantie betreft op zichzelf niet gebrekkig. De tandartsen/orthodontisten, die klaagster erna heeft gezien, hebben ook niet één op één geoordeeld dat dit behandelplan volgens hen gebrekkig was, uitsluitend dat zij het wellicht anders zouden aanpakken.

De Geschilleninstantie stelt vast dat er in de behandeling in de eerste zes maanden geen tekortkoming vast te stellen is. Uit de foto's die in het dossier zitten, blijkt dat de stand van de tanden in de eerste zes maanden wel degelijk verandert. Hierna volg een operatie. De Geschilleninstantie merkt op dat er tijdens deze operatie een andere ingreep is uitgevoerd dan initieel aan de kaakchirurg is doorgegeven en met klaagster was besproken. Die beoordeling is echter aan de kaakchirurg om te maken op basis van zijn bevindingen op dat moment, die keuze ligt dus niet bij verweerder. In de fase na de operatie is klaagster slechts beperkt bij verweerder teruggekomen. Zij heeft verweerder niet de kans gegeven de behandeling daadwerkelijk af te maken. Voor zover zij nog ontevreden was over de stand van haar gebit in de fase erna, kan dat niet aan verweerder

worden tegengeworpen, nu hem niet de mogelijkheid is geboden de behandeling conform behandelplan af te ronden. De klacht dat de behandeling niet naar behoren is uitgevoerd, is daarmee ongegrond.

De Geschilleninstantie merkt wel op dat de begroting wordt gemist in de stukken en dat het behandelplan summier omschreven is. Daarnaast constateert de Geschilleninstantie dat de communicatie tussen de kaakchirurg en verweerder over de ingreep die uiteindelijk is uitgevoerd, niet optimaal is geweest. Het is onduidelijk waarom er geen contact meer is geweest na de operatie tussen kaakchirurg en verweerder over de ingreep die uiteindelijk is uitgevoerd. Dit doet er echter niet aan af dat het behandeltraject op zichzelf niet als gebrekkig kan worden bestempeld, en klaagster verweerder geen kans heeft gegeven de behandeling af te ronden, waarmee de klacht over het resultaat ongegrond is.

Schadevergoeding

Nu de Geschilleninstantie de klacht ongegrond acht, komt ze aan de bespreking van een schadevergoeding niet toe.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:
- verklaart de klacht ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 9 december 2022

Met verzenddatum, 2 februari 2023