

UITSpraak

SGIM 2022-47

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

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij 28-09-2022 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 op 28-09-2022 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30-09-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 27-12-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 02-12-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 januari 2023.
5. De hoorzitting heeft op 13 januari 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klager was daar aanwezig. Verweerder was eveneens aanwezig.

De klacht

De klacht is in de kern samengevat dat verweerder de behandeling ondeugdelijk heeft uitgevoerd waardoor klager nu een scheve beet heeft en kauwproblemen ervaart. Klager vordert € 4.800,-- schadevergoeding, te weten € 2.500,-- voor de kosten van het herstel en € 2.300,-- voor de reeds gemaakte behandelkosten.

Klager is van juli 2018 tot september 2021 onder behandeling geweest bij verweerder. De afspraak en opdracht was om een scheve tand recht te krijgen door een beugel te plaatsen. De beugel is geplaatst, en klager merkte al vrij snel dat zijn beet veranderde. Voorafgaand aan de behandeling had klager nooit last van zijn kaken. Klager hoopte dat het gaandeweg nog goed zou komen. Dat was niet het geval. Klager kan amper kauwen en heeft veel last van de verkeerde beet die hij nu heeft. Hij heeft zijn klachten herhaaldelijk met verweerder besproken maar werd door hem niet serieus genomen. Sterker nog, verweerder bleef doorgaan met zijn verkeerde behandeling waardoor zijn klachten alleen maar toenamen.

Na drie jaar pijn en onbegrip is klager daarbij ook nog uitgescholden door verweerder. Er werd hem duidelijk gemaakt dat hij niet meer welkom was in de praktijk. Dat was voor klager pijnlijk en heeft hem behoorlijk geschaad. Klager heeft daarom, ook in verband met aanhoudende pijn, een andere

behandelaar gezien. Die andere behandelaar heeft bevestigd dat zijn kaak scheef staat en dat dit ook de oorzaak is van zijn pijn.

Klager wil een oordeel over de klacht en een schadevergoeding. Hij wenst dat verweerder de herstellkosten voldoet en hij wenst de aan verweerder betaalde vergoeding terug.

Het verweer

Verweerder kan zich niet vinden in de klachten.

Klager kwam bij verweerder omdat hij graag rechte tanden wilde. Klager gaf daarbij aan dat de behandeling mede in verband met zijn verzekering maximaal € 1.500,-- mocht kosten.

Klager had in het boven- en onderfront echter last van 'crowding' waardoor de gebitselementen te groot zijn of de tandboog te klein is om alle elementen goed naast elkaar te laten staan. Om de crowding op te heffen heeft verweerder element 85 getrokken. Dit was mogelijk omdat element 45 agenetisch (van nature niet goed gevormd of afwezig) was. Daardoor kon hij het probleem verhelpen en de tanden recht zetten. Verweerder geeft aan dat het dus zeker niet ging om het recht zetten van één scheve tand.

Verweerder is van mening dat de beugelbehandeling naar behoren is uitgevoerd. Hij constateerde aan het einde van de behandeling geen verkeerde beet bij klager. De kaken van klager zijn niet scheef. Verweerder geeft aan dat klager rechts door het ontbreken van element 45 in vergelijking met links een verschil in occlusie heeft. Maar met deze beet kun je volgens verweerder alsnog goed eten en drinken.

Klager wierp volgens verweerder overall een discussie over op, er was nooit iets goed. In de jaren dat verweerder orthodontist is heeft hij iets dergelijks nog nooit meegemaakt. Doordat verweerder coulant is heeft hij 13 consulten gratis uitgevoerd. Daarnaast heeft hij een behandeling voor € 1.500,-- uitgevoerd die normaal € 2.500,-- zou kosten. Verweerder meent een goed eindresultaat te hebben behaald met de beperkte financiële middelen die er waren. Hij stelt zijn inspanningsverplichting jegens klager ruimschoots te zijn nagekomen.

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 [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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan

verweerder en ondanks tussenkomst van de Klachtenfunctionaris van de KNMT zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie dient te beoordelen of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat het medisch dossier zeer summier en onvolledig is. Er zijn door of namens verweerder geen gebitsmodellen gemaakt, er mist duidelijke diagnostiek en er is geen goed behandelplan. De verslaglegging voldoet niet aan hetgeen verwacht mag worden van een redelijk handelend beroepsgeenoot. De onafhankelijke deskundige die een rapport heeft opgesteld in het kader van de klachtenbemiddeling geeft dan ook terecht aan dat er omtrent de casus zeer veel onduidelijk is omdat er behoudens een OPT nauwelijks documentatie aanwezig is.

Verweerder heeft aangegeven geen gebitsmodellen te hebben gemaakt in verband met de beperkte financiële middelen van klager. De Geschilleninstantie is van oordeel dat een beperkt budget verweerder niet ontslaat van zijn verplichting aan gedegen diagnostiek te doen, een behandelplan op te stellen en aan dossiervoering te doen. Als dit niet had gekund binnen het door klager beschikbare budget, was het aan verweerder geweest dit aan klager duidelijk te maken.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het budget van € 1.500,-- niet reëel was voor een voldoende oplossing van de problematiek van klager. Het is aan verweerder om hier duidelijk over te communiceren en beperkingen te schetsen.

De klacht van klager concentreert zich op het feit dat de beet van klager na de beugelbehandeling niet meer is zoals voorheen. Het is op basis van het medisch dossier niet goed vast te stellen wat de gebitssituatie aan het begin van de behandeling precies was, hoe deze is in vergelijking met het einde van de behandeling en of hier een verschil kan worden geconstateerd met betrekking tot de occlusie. Dat is met name te wijten aan het zeer summier dossier, het ontbreken van gebitsmodellen en gegevens over de diagnostiek en het behandelplan. De tandarts die het onafhankelijk rapport heeft opgesteld in de bemiddelingsfase geeft aan dat het de vraag is of een goede occlusie is bereikt. Klager zelf geeft aan veel last te hebben van de beet. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder op basis van het medisch dossier niet heeft kunnen aantonen dat de occlusie net zo goed of vergelijkbaar was met de situatie van voor de behandeling. De diagnostiekfase is onvolledig en er ligt weinig tot niets over vast. Ook is niet gebleken dat klager over een eventuele verandering van zijn beet is geïnformeerd. Dit alles komt voor rekening en risico van verweerder. De Geschilleninstantie acht de klacht ten aanzien van de uitvoering van de behandeling op grond van het vorenstaande ook in samenhang gezien, gegrond.

Een tweede klacht van klager is de bejegening. Klager stelt dat hij door verweerder is uitgescholden. Verweerder heeft ter zitting verteld dat hij inderdaad heeft gezegd dat klager moest 'opdonderen' en dat hij moest wegwezen. De Geschilleninstantie acht deze uitspraken niet professioneel. Dat er al enige tijd discussie was en er veel frustratie was aan beide kanten doet daar niet aan af. Door het gebruik van deze woorden is verweerder getreden buiten het kader van wat verwacht mag worden van een redelijk handelend tandarts. Deze klacht is derhalve gegrond.

Schadevergoeding

Nu de klachten gegrond zijn, komt de Geschilleninstantie toe aan een beoordeling van de gevraagde schadevergoeding. Klager vordert een volledige restitutie van de behandeling plus een compensatie voor een nieuwe beugelbehandeling. De Geschilleninstantie stelt vast dat hoewel verweerder tekort is geschoten wat betreft de diagnostiek en dossiervoering, er wel iets van resultaat bij klager is bereikt. Het boven- en onderfront van klager staan immers recht, hetgeen ook de wens was. Het volledig terugbetalen van de beugelbehandeling acht de Geschilleninstantie dan ook niet redelijk. De Geschilleninstantie is van wel oordeel dat verweerder dient bij te dragen aan de oplossing voor de kauwproblematiek die is ontstaan na de beugelbehandeling. Op basis van redelijkheid wordt dit bedrag door de Geschilleninstantie geschat op € 800,--. Omdat de klacht door de Geschilleninstantie gegrond is verklaard zal verweerder klager moeten compenseren voor het betaalde griffiegeld van € 75,--. Het totale bedrag, te betalen door verweerder aan klager, komt daarmee in totaal op € 875,--.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond en wijst een schadevergoeding toe van € 875,-- (zegge achthonderdvijfenzeventig euro), te betalen door verweerder aan klager.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 13 januari 2023

Met verzenddatum, 14 februari 2023