

## UITSPRAAK

SGIM 2022-59

### 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 tandarts B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail 30-12-2022 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 30-12-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30-12-2022 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 27-02-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-03-2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 april 2023.
5. De hoorzitting heeft op 14 april 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster werd ter zitting vergezeld door haar zus, mevrouw C. Verweerder verscheen ter zitting samen met praktijkmanager D.

### De klacht

Klaagster heeft zich in mei 2014 tot verweerder gewend voor orthodontische behandeling en in september 2014 is een eerste beugel geplaatst. In november 2015 is de beugel verwijderd en is retentieapparatuur geplaatst. In deze eerste periode is klaagster 40 keer door verweerder gezien. Hiervoor heeft verweerder in totaal € 1.790,20 in rekening gebracht.

Nadien is een midline-verschuiving opgetreden, waarvoor klaagster in de periode van januari 2017 tot aan juni 2020 door verweerder is behandeld. Er is een *beneslider* geplaatst om dit te corrigeren en opnieuw is vaste apparatuur geplaatst. In deze tweede periode is zij 87 keer door verweerder gezien. Hiervoor heeft verweerder, uit coulance, niets in rekening gebracht.

In juli 2020 werd een nieuwe *biobloc* geplaatst. Verweerder heeft toen besloten om die kosten wel in rekening te brengen. Over de periode tot aan juni 2022 heeft klaagster 30 maal de praktijk bezocht. Voor het herbehandelingstraject is uiteindelijk € 485,52 in rekening gebracht.

Vervolgens heeft verweerder klaagster aangeboden om de occlusie te verbeteren middels het plaatsen van *aligners*, waarbij hij heeft aangegeven dat de techniekkosten van deze behandeling voor rekening van klaagster zouden komen. Klaagster maakte daar bezwaar tegen, waarop verweerder de behandeling heeft beëindigd.

Klaagster formuleert bij klaagschrift een elftal verwijten. Zij stelt dat verweerder de behandelrelatie eenzijdig heeft opgezegd, dat de dossiervoering onzorgvuldig is geweest, dat zij onvoldoende is geïnformeerd, dat het aan kostenbegroting heeft ontbroken, dat zij onheus is bejegend, dat er onzorgvuldig is omgegaan met een geconstateerde wortelresorptie, dat er ondeugdelijke apparatuur is geplaatst, dat zij niet is doorverwezen naar een andere behandelaar, dat het dossier is vervalst, dat zij is blootgesteld aan extra röntgenstraling en dat verweerder het ter hand stellen van het dossier doelbewust heeft vertraagd.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,00 ter compensatie van de kosten van de orthodontische, gnathologische en kaakchirurgische behandeling, de reiskosten, de kosten voor psychische hulp plus een vergoeding voor de geleden immateriële schade.

### **Het verweer**

Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat het behandeltraject bijzonder complex is geweest. Klaagster stelde zich veeleisend op en verzocht regelmatig om van het behandelplan af te wijken. Na de eerste behandelperiode, in 2017, was verweerder van oordeel dat het resultaat acceptabel was. Klaagster bleef echter ontevreden en wenste de behandeling voort te zetten. Dat heeft verweerder nagenoeg volledig op eigen kosten gedaan. Uiteindelijk heeft klaagster in acht jaar tijd 157 maal de praktijk bezocht. Achteraf rekent het verweerder zichzelf aan dat hij klaagster niet eerder heeft begrensd en te ver in haar verzoeken en eisen is meegegaan.

In mei 2022, nadat de beugel was verwijderd, vond verweerder het resultaat zeer acceptabel en heeft hij toegelicht dat verder behandelen een risico zou geven op wortelresorptie. De enige optie die verweerder nog zag was een behandeling met *aligners*. Toen klaagster met aanvullende verzoeken kwam en er discussie ontstond over de kosten, heeft verweerder het behandeltraject per brief van september 2022 beëindigd. Hij adviseerde om aan te kijken of de occlusie zou verbeteren en gaf aan zelf niet bereid te zijn om een eventuele vervolgbehandeling te verrichten. Naar het oordeel van verweerder is er geen sprake van het beëindigen van de behandelrelatie, maar is hij niet bereid geweest om een vervolgbehandeling aan te gaan. Onderdeel daarvan was dat inmiddels was gebleken dat klaagster de gesprekken met hem heimelijk opnam, waardoor een vertrouwensbasis ontbrak. Verweerder heeft bij afsluiting van het behandeltraject geen suggestie gedaan voor voortzetting van de behandeling bij een andere praktijk.

### **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. 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. Per brief van 4 oktober 2022 heeft de klachtenfunctionaris de bemiddeling beëindigd. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie stelt voorop dat het haar duidelijk is geworden dat er een zeer intensief behandeltraject heeft plaatsgevonden waarbij verweerder in vergaande mate is meegegaan in de verzoeken en wensen van klaagster. Dit heeft hij voor een belangrijk deel op eigen kosten gedaan. De Geschilleninstantie deelt de reflectie van verweerder dat het achteraf zorgvuldiger was geweest als hij het behandeltraject op enig moment, toen verweerder van oordeel was dat een acceptabel resultaat was bereikt, had afgerond. Indien verweerder op dit punt meer regie had gevoerd zou een voor beide partijen slepend behandeltraject mogelijk zijn voorkomen.

Voor wat betreft de verwijten van klaagster merkt de Geschilleninstantie op dat de behandeling op sommige punten (zoals de dossiervoering) wellicht beter had gekund. Alles overziend is zij echter van oordeel dat, onder de gegeven omstandigheden waarin verweerder jarenlang op eigen kosten heeft getracht om aan de wensen van klaagster tegemoet te komen, verweerder in de beroepsuitoefening niet buiten de grenzen van de redelijk handelend beroepsbeoefenaar is getreden. Verweerder heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting en is daarin wellicht zelfs wat (te) ver gegaan.

Hoewel het onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Geschilleninstantie begrijpelijk was dat verweerder het behandeltraject wenste af te ronden, was het moment waarop hij dat deed ongelukkig. Hij had immers kort daarvoor aangegeven bereid te zijn om nog *aligners* te plaatsen en trok die bereidheid vanwege discussie over de kosten in. Ook was het passend geweest als hij klaagster zou hebben doorverwezen naar een collega die de behandeling (al dan niet) kon voortzetten. Op dit punt acht de Geschilleninstantie de klacht gegrond.

Gelet op het voorgaande is het de Geschilleninstantie niet gebleken dat de orthodontische behandeling zelf op onzorgvuldige wijze is verricht. Om die reden wordt ook het verzoek tot schadevergoeding afgewezen. Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard bestaat er aanleiding om verweerder te veroordelen in betaling van het griffierecht aan klaagster.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, ten aanzien van de wijze waarop het behandeltraject is beëindigd;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding af;
- bepaalt dat verweerder het griffierecht van € 75,00 aan klagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 14 april 2023

Verzenddatum, 22 mei 2023