

UITSpraak

SGIM 2023-09

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 08-01-2023 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 eveneens op 08-01-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 05-02-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 april 2023.
5. De hoorzitting heeft op 21 april 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door een vriendin.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerder voor klaagster. Klaagster verwijt verweerder haar gebit op ondeugdelijke wijze te hebben gecorrigeerd hetgeen heeft geleid tot kaakproblemen en het beschadigen van een tand waarvan de gevolgen nog niet zijn te overzien.

Klaagster was onder behandeling van verweerder voor een beugeltraject. Aanvankelijk was zij de behandeling gestart bij een andere orthodontist maar omdat die orthodontist de slotjes op haar tanden slecht had geplaatst en klaagster een eerdere goede ervaring had met een collega van verweerder heeft zij zich tot verweerder gewend. Op 10 januari 2022 heeft één van de assistenten van verweerder echter een zware tang op de voortanden van klaagster laten vallen waardoor haar linker voortand is gebroken. Klaagster voelde een felle pijn en merkte meteen dat de afgebroken tand scherp was. De assistente ontkende echter dat er iets aan de hand was en nam meteen een vijl

waarmee zij de scherpe rand wegvijlde. De assistente vijlde daarna ook de andere voortand korter om het verschil te maskeren. Klaagster was verbouwereerd door het voorval maar heeft van de assistente geen excuses ontvangen.

Toen klaagster verweerder op het gebeurde aansprak gaf hij te kennen dat dit een gebruikelijk risico van de behandeling was en klaagster daar niet over moest klagen. Hij zou na het einde van de behandeling de kosten van reparatie vergoeden. De voortanden van klaagster waren voordat de tang erop viel, mooi. De gebroken tand is door de tandarts van klaagster tijdelijk weer op lengte gebracht maar na het verwijderen van het slotje van de beugel zal opnieuw een restauratie moeten plaatsvinden.

De reactie van verweerder na het incident is kenmerkend voor het behandeltraject dat klaagster bij verweerder heeft ervaren. De behandelingen werden uitgevoerd zonder veel aandacht, waren pijnlijk en gingen gepaard met veel kleine ongelukjes. Verweerder gedroeg zich onheus en denigrerend jegens klaagster. Daarbij was klaagster ook zeer ontevreden over het resultaat van de behandeling. Haar tandenboog werd kleiner waardoor zij veel kaakproblemen ondervond. Verweerder weet dit aan stress aan de zijde van klaagster. De afspraken bij verweerder maakten klaagster als gevolg hiervan steeds angstiger, de behandelingen zijn traumatisch geweest en klaagster heeft hierdoor een Post Traumatische Stress Stoornis (PTSS) opgelopen.

Klaagster heeft zich tot een andere orthodontist moeten wenden waar zij een aangepast beugeltraject volgt om het ondeugdelijke beleid van verweerder te corrigeren. Hierdoor zal klaagster veel langer een beugel moeten dragen dan aanvankelijk gedacht. Als gevolg hiervan heeft klaagster parodontale problemen gekregen.

Klaagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de schade die zij aan haar voortanden heeft geleden en voor de kosten van restauratie daarvan. Daarnaast verlangt klaagster een vergoeding van de kosten van alle behandelingen door verweerder en een vergoeding van de emotionele schade die zij door toedoen van verweerder heeft geleden. In totaal verlangt klaagster een vergoeding van € 4.000,- van verweerder.

Het verweer

Verweerder zag klaagster voor een eerste consult op 10 maart 2021 nadat zij vanwege een stevig verschil van mening was gestopt met de behandeling bij een andere orthodontist. Verweerder constateerde een slechte gedeeltelijk geplaatste vaste beugel in de onder- en bovenkaak van klaagster. De mediaanlijn in de bovenkaak stond naar links en de manier van dichtbijten (de occlusie) was met name aan de rechterzijde onvoldoende.

Op klaagsters verzoek heeft verweerder de behandeling voortgezet waarbij het raadzaam was om de gedeeltelijk aanwezige vaste beugel te verwijderen en een complete vaste beugel in de onder- en bovenkaak te plaatsen. Omdat hij met klaagster te doen had heeft verweerder, om klaagster tegemoet te komen, de kosten van het verwijderen van de oude apparatuur niet gedeclareerd en heeft hij slechts het plaatsen van een beugel in één kaak in rekening gebracht. Dit betekende een tegemoetkoming voor klaagster van ongeveer € 650,-.

Tijdens de behandelingen heeft verweerder meerdere malen aangegeven dat de inschatting was dat de mediaanlijn niet geheel gecorrigeerd kon worden. Toen klaagster klaagde over kaakgewrichtsklachten heeft verweerder haar kaakfysiotherapie geadviseerd. Op 10 januari 2022 bleek de beet al dermate verbeterd dat klaagster geen afspraken meer bij de fysiotherapeut heeft gemaakt. Tijdens die controle heeft de assistente helaas met een naaldvoerder tegen de voortand van klaagster gestoten, waarna zij de tand minimaal heeft gepolijst. Klaagster heeft verweerder vervolgens te kennen gegeven dat er een chip uit de rand van haar voortand was waardoor de tand korter en scherper was. Zowel verweerder als de assistente hebben klaagster daarvoor hun excuses aangeboden en in een gesprek aangegeven het voorval zeer te betreuren. Verweerder kon overigens

geen merkbaar verschil zien tussen de situatie voor en na het incident. Voor aanvang van de behandeling was blijkens een foto ook al sprake van een chip. Desondanks heeft verweerder in het gesprek met klaagster toegezegd dat, mocht haar tandarts een reparatie noodzakelijk achten, hij de kosten daarvan voor zijn rekening zou nemen. Omdat verweerder geen nota of rapport van de tandarts van klaagster heeft ontvangen heeft hij geen vergoeding aan klaagster betaald. Na ontvangst van een bevestiging van aantoonbare schade blijft verweerder bereid de kosten van reparatie te vergoeden.

Verweerder betreurt het dat klaagster nog steeds erg ontevreden is over en met de door verweerder uitgevoerde behandeling, zeker omdat verweerder erg zijn best heeft gedaan om aan de wensen van klaagster tegemoet te komen. Helaas moet verweerder concluderen dat het hem, net als de vorig behandelend orthodontist, niet gelukt is om klaagster naar tevredenheid te helpen. Klaagster heeft de laatste controleafspraak met verweerder afgezegd. Verweerder heeft begrepen dat klaagster haar behandeling nu weer bij een andere orthodontist heeft voortgezet.

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.

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

Inhoudelijke beoordeling

De vraag die ter beantwoording voorligt 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.

Verweerder heeft na onvrede van klaagster over de behandeling bij een eerdere orthodontist getracht aan haar wensen ten aanzien van een beugeltraject tegemoet te komen. Klaagster stelt dat verweerder onzorgvuldig ten opzichte van haar heeft gehandeld. Dit blijkt volgens klaagster uit een verkeerde stand van haar kaak maar met name uit de val van een tang op haar voortanden.

De Geschilleninstantie heeft voor de verwijten van klaagster geen grond gevonden in het dossier en de overgelegde stukken. Verweerder heeft klaagster vanaf maart 2021 vele malen in zijn praktijk gezien om een beugeltraject uit te voeren, een en ander aan de wensen van klaagster aan te passen en te trachten haar klachten te verhelpen en haar zorgen te verlichten. Op grond van het medische dossier is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder een juist orthodontisch traject voor klaagster heeft uitgezet en gevolgd, passend bij haar kaak en haar wensen. Verweerder heeft klaagster voor haar kaakproblemen verwezen naar een fysiotherapeut en haar uit coulance een deel van de behandelingen voortvloeiend uit de behandeling van de eerdere orthodontist niet in rekening gebracht.

De val van een tang op de tanden van klaagster is vervelend maar leidt niet tot de conclusie dat verweerder verwijtbaar gehandeld heeft. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder op juiste wijze heeft gehandeld door klaagster nadien zijn excuses aan te bieden en haar aan te bieden de kosten van eventueel herstel, na ontvangst van een bericht van haar tandarts, te vergoeden. Ter zitting heeft klaagster haar tanden aan één van de leden-tandartsen getoond waarbij geen barst of breuk werd gezien.

Klaagster heeft gesteld dat zij onheus bejegend is door verweerder en de manier van doen van verweerder haar angstig maakte ten gevolge waarvan zij PTSS heeft opgelopen.

De Geschilleninstantie heeft geen aanwijzingen gevonden die kunnen duiden op een onheuse bejegening van klaagster door verweerder. Daarmee wil de Geschilleninstantie geenszins de perceptie van klaagster in twijfel trekken. Nu evenwel niet vastgesteld kan worden dat verweerder klaagster onheus heeft bejegend dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

De klachten van emotionele of psychische aard (PTSS) zijn door klaagster onvoldoende onderbouwd of toegelicht zodat die klachten evenmin gegrond kunnen worden bevonden.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 april 2023

Met verzenddatum, 16 mei 2023