

## UITSPRAAK

SGIM 2023-47

### 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 mevrouw A wonende te Zaandam, hierna te noemen 'klaagster' (gemachtigde: de heer C, D Advocaten), handelend als vertegenwoordiger van haar - ten tijde van de behandeling - minderjarige zoon E, hierna te noemen 'de zoon', tegen de heer F, tandarts voor orthodontie te G, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigden: mevrouw H en mevrouw I, J Advocaten). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 27 september 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 op 2 oktober 2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 september 2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 6 december 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 december 2023.
5. De hoorzitting heeft op 15 december 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar zoon en bijgestaan door haar gemachtigde. Verweerder werd eveneens bijgestaan door zijn gemachtigden.  
De voorzitter deelt partijen mee dat de heer K, lid-tandarts, door ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

### De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede orthodontische zorg door verweerder aan de zoon van klaagster waardoor de situatie met betrekking het gebit van de zoon is verslechterd.

De zoon was vanaf 2016 patiënt bij verweerder vanwege een beugeltraject om een flinke overbeet te verhelpen. Tijdens de behandelingen heeft klagster meerdere keren bij verweerder geklaagd over de behandelingen omdat er geen enkele verbetering optrad en zelfs sprake was van een verdere verslechtering van de overbeet. Zonder overleg met klagster heeft verweerder de beugel verwijderd. De wijze van communiceren van verweerder liet zeer te wensen over en gevraagde informatie werd niet toegestuurd. Omdat de klachten van klagster niet leidden tot enige verbetering in de behandeling en de onderlinge verstandhouding tussen partijen heeft zij een klacht ingediend bij de [beroepsvereniging]. In dat traject is op 11 november 2022 een deskundigenrapport opgemaakt waaruit blijkt dat verweerder ten onrechte zes elementen heeft getrokken (vier in de bovenkaak en twee in de onderkaak) en de beugel te snel is verwijderd. Als gevolg hiervan zijn er grote kieren gebleven tussen de tanden van de zoon. De zoon stoort zich hieraan en lacht niet meer omdat hij zich schaamt voor zijn gebit. De zoon zal een nieuw beugeltraject en herstelbehandelingen moeten ondergaan om de stand van zijn gebit te verbeteren. Doordat wortelresorptie is opgetreden wacht de zoon voor de toekomst bovendien een traject van implantaten.

Kort samengevat verwijt klagster verweerder:

1. De behandelplannen zijn niet/onvolledig gedocumenteerd;
2. Verweerder heeft onvoldoende licht- en röntgenfoto's gemaakt;
3. Verweerder heeft niet voldaan aan zijn dossierplicht die artikel 7:454 BW voorschrijft en heeft het dossier niet tijdig aangeleverd;
4. Zonder overleg met en zonder toestemming van klagster is de beugel verwijderd;
5. Een ondeugdelijk en niet gedocumenteerd tweede behandelplan waarbij 2 molaren in de bovenkaak zijn getrokken en twee in de onderkaak zonder andere opties te onderzoeken en te bespreken;
6. Geen/onvoldoende medewerking te verlenen om een second opinion te verkrijgen;
7. Niet duidelijk communiceren met klagster;
8. Het niet volledig aanleveren van de door de deskundige opgevraagde informatie;
9. Het achterblijven van lijm bij de behandeling van de zoon door verweerder.

Klagster verzoekt de Geschilleninstantie met in acht neming van het vorengaande te beoordelen of verweerder is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening.

Klagster heeft een andere orthodontist voor de zoon gezocht die de behandeling heeft overgenomen. De zoon wacht een nieuw beugeltraject en restauratie van zijn gebit. Klagster verlangt een schadevergoeding van € 22.093,11 van verweerder. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van de behandelingen die klagster aan verweerder heeft betaald, de herstelkosten van de opvolgend orthodontist, de kosten van een nieuwe beugelbehandeling, toekomstige implantologische behandelingen (€ 5.853,48), onvoorziene kosten (€ 5.000,-), kosten van rechtsbijstand en een vergoeding van de emotionele schade (smartengeld) die de zoon van klagster door toedoen van verweerder is aangedaan (€ 7.500,-).

## **Het verweer**

### *Ontvankelijkheid*

Verweerder merkt op dat klagster niet ontvankelijk is in haar klacht voor zover het geschil ziet op de periode van vóór 19 september 2018. Op grond van het reglement van het SGIM dient een klaagschrift binnen vijf jaar nadat klager daarmee bekend is te worden ingediend en klagster heeft het klaagschrift ingediend op 19 september 2023.

### *Inhoudelijk*

De zoon was vanaf 2016 onder behandeling bij verweerder. De zoon had toen al een beugel en klaagster wilde graag een second opinion van verweerder nadat de eerdere behandelaar 'headgear' (een buitenboordbeugel) had geadviseerd. Dit wilde klaagster liever niet voor haar zoon. In overleg met klaagster heeft verweerder een andere behandeling voorgesteld waarbij de achterste kiezen werden getrokken zodat ruimte kon worden gemaakt om de enorme eversie (waarbij de tanden schuin naar voren staan) en protrusie (overbeet) te verminderen. Klaagster kon zich in dit plan vinden en verweerder heeft de elementen 15 en 25 geëxtraheerd en de brackets geplaatst voor een vaste beugel.

Op 22 juni 2016 is de zoon gevallen waarbij meerdere brackets zijn afgebroken. In 2017 en in 2018 is de zoon meerdere maanden niet naar de afspraak gekomen waardoor het beugeltraject is vertraagd. In februari 2019 heeft verweerder na overleg met de zoon de beugel verwijderd omdat ernaar gestreefd wordt een slotjesbeugel niet langer dan twee jaar te laten zitten; de zoon droeg de beugel al tweeënehalf jaar. De stand van de tanden van de zoon was op dat moment het best haalbare; verdere behandeling was niet noodzakelijk. Verweerder heeft retentieapparatuur vervaardigd en geplaatst om de stand van de tanden te behouden. Verweerder heeft de zoon nog gezien in maart en juni 2020.

Op 15 maart 2021 heeft klaagster een klacht ingediend bij verweerder omdat zij, na een bezoek met de zoon aan een andere orthodontist, aangaf toch niet tevreden te zijn met het eindresultaat. Bij de andere orthodontist was klaagster verteld dat de tanden van de zoon wel verder konden worden gereguleerd. De kosten daarvan zouden € 2.500,-- bedragen. Klaagster verlangde een oplossing of compensatie van de kosten. Op 22 maart 2021 heeft verweerder een nieuw behandelplan met de ouders en de zoon besproken. Verweerder heeft klaagster uitgelegd dat de eversie alleen kon worden verminderd als meerdere elementen zouden worden getrokken. Klaagster stemde hiermee in. Ook werd een coulante financiële regeling overeengekomen waarbij klaagster uitsluitend het maandbedrag zou betalen. Verweerder heeft vervolgens op 18 mei 2021 de elementen 14, 24, 35 en 45 getrokken en brackets geplaatst op alle elementen. Vervolgens hebben er tot september 2022 maandelijkse consulten plaatsgevonden. Klaagster was echter niet tevreden met de vorderingen van het gebit van de zoon en heeft zich alsnog tot de orthodontist van de second opinion gewend. Verweerder is niet in de gelegenheid geweest de apparatuur en lijm van de tanden van de zoon te verwijderen. Verweerder begrijpt goed dat het voor de zoon en klaagster vervelend is dat het behandeltraject langer duurde dan verwacht maar er was in het geval van de zoon sprake van een extreme situatie, te weten een zeer grote overbeet en vertraging in het behandeltraject door de val en het overslaan van meerdere controleafspraken. Verweerder is van mening dat geen sprake is van medisch onzorgvuldig handelen. Dat de opvolgend orthodontist een andere behandeltraject heeft voorgesteld wil niet zeggen dat verweerder op de verkeerde weg zat. Er zijn nu eenmaal verschillende behandelingen mogelijk. Verweerder had de behandeling voor de zoon graag afgemaakt.

Verweerder heeft de behandelplannen en vorderingen steeds met klaagster besproken; zij kwam met regelmaat mee naar de controleafspraken voor de zoon. Verweerder heeft voortgebouwd op het behandelplan van de voorgaande orthodontist en heeft, ter bescherming van de gezondheid van de zoon, slechts foto's gemaakt voor zover dit noodzakelijk was. Verweerder erkent dat het extraheren van vier premolaren in een orthodontisch traject uitzonderlijk is. De kaak en het gebit van de zoon maakten deze uitzonderlijke behandeling echter noodzakelijk. De opvolgend orthodontist stelde voor de voortanden zodanig te beslijpen dat een betere beet kon worden gerealiseerd; verweerder is echter van mening dat daarmee ernstige schade aan het gebit van de zoon zou zijn toegebracht en de overbeet nog steeds aanzienlijk zou zijn.

Verweerder betreurt het dat klaagster en de zoon niet tevreden zijn met de door hem uitgevoerde behandeling en heeft getracht met klaagster tot een oplossing te komen. Vanwege een verandering

van verzekeraar is daarover onduidelijkheid ontstaan. Verweerder heeft in het [beroepsvereniging] traject alle medewerking verleend. Bij het digitaal toesturen van de foto's en gegevens van de zoon is echter bij vergissing niet alle informatie toegestuurd en doorgelaten. Verweerder ontdekte dit pas na ontvangst van het deskundigenrapport. Verweerder heeft toen nogmaals alle stukken toegestuurd maar die zijn niet in het rapport opgenomen. Het deskundigenrapport voldoet daarmee niet aan de standaard die daarvoor geldt. Bronnen en onderbouwing ontbreken. In een civielrechtelijk deskundigenonderzoek is er een conceptfase waarin het commentaar van de betrokkenen dient te worden gevraagd en meegewogen, dat is hier niet gebeurd.

## **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 [beroepsvereniging]. 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 het geschil op 19 september 2023 ingediend. Verweerder heeft gesteld dat klaagster niet ontvankelijk is in de klacht voor zover deze ziet op de behandeling van de zoon van 2016 tot 19 september 2018 omdat een geschil op grond van artikel 9 lid f van het Reglement dient te worden ingediend binnen vijf jaar nadat klaagster bekend is met het feit dat de gedraging een klacht oplevert.

De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt.

Op 14 februari 2019 is de beugel van de zoon verwijderd. Pas op dat moment heeft klaagster kunnen constateren dat de behandeling door verweerder niet naar haar tevredenheid was uitgevoerd. Op 14 februari 2019 was klaagster dan ook pas bekend met het feit dat de gedraging van verweerder een klacht als bedoeld in artikel 14 Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) zou kunnen opleveren. Klaagster heeft het geschil dan ook tijdig ingediend waarmee de Geschilleninstantie klaagster ontvankelijk verklaart in alle onderdelen van haar klacht en voor de gehele periode waarop de klacht ziet.

### *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. Klaagster heeft gesteld dat verweerder een onjuist behandeltraject heeft gevolgd voor de orthodontische problemen van haar zoon. De opvolgend orthodontist tot wie klaagster zich met haar zoon heeft gewend heeft een andere behandeling

geadviseerd. Ter onderbouwing van het geschil heeft klagster een negental klachtonderdelen ingediend.

#### *Orthodontisch behandeltraject*

Ter zitting is gebleken dat de kern van de klacht van klagster is dat verweerder een onjuiste behandelwijze heeft gevolgd door vier premolaren in de bovenkaak van de zoon te verwijderen. Ter ondersteuning van haar klachten beroept klagster zich onder meer op een deskundigenrapport dat in de [beroepsvereniging] klachten procedure is opgesteld.

De bevindingen en eindconclusie uit het deskundigenrapport van 11 november 2022 neemt de Geschilleninstantie niet over en zij zal deze ook niet betrekken in haar uiteindelijke beslissing. De reden hiervoor is dat het rapport niet voldoet aan de voorwaarden en normen zoals daaraan gesteld worden in de 'Richtlijn Medisch Specialistische Rapportage' van de Nederlandse Vereniging voor Medisch Specialistische Rapportage en de 'Leidraad deskundigen in civiele zaken' van de Raad voor de Rechtspraak. Zo is verweerder bijvoorbeeld niet in staat gesteld het concept rapport in te zien en van commentaar te voorzien of vragen te stellen waarmee het beginsel van hoor – en wederhoor is geschonden. Daarnaast is het rapport gebaseerd op eenzijdige en onvolledige informatie en blijkt ook niet van het onafhankelijk opmaken van het rapport. Daarbij ontbreekt een goed beargumenteerde onderbouwing van de conclusie.

Op grond van het dossier en de overgelegde stukken is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder een verdedigbaar orthodontisch traject voor de zoon heeft gevolgd, passend bij zijn diagnose. Daarbij wordt aangetekend dat een tandheelkundig of orthodontisch probleem veelal op meerdere manieren kan worden behandeld. Iedere behandelaar heeft een eigen behandelwijze of voorkeur voor een bepaalde behandelmethodes zonder dat gezegd kan worden dat de ene methode beter is dan de andere. Het behandeltraject is door verweerder binnen de gangbare normen uitgevoerd en is onder meer afhankelijk van de groei en fysiologie van de patiënt.

De Geschilleninstantie zal de klacht voorts beoordelen aan de hand van de door klagster naar voren gebrachte klachtonderdelen.

#### *1. De behandelplannen zijn niet/onvolledig gedocumenteerd;*

De twee door verweerder overgelegde behandelplannen zijn zeer summier en geven de stappen in het beugeltraject voor de zoon onvoldoende weer. Verweerder heeft gesteld dat hij de plannen met klagster heeft besproken, maar klagster heeft dit betwist en heeft gesteld dat zij niet, althans niet voldoende, van de behandelplannen op de hoogte was. Nu uit het dossier niet blijkt dat verweerder de behandelplannen of een begroting met toelichting aan klagster heeft overhandigd was geen sprake van een informed consent. Het is de taak van een zorgverlener om de behandeling en alle kosten daarvan goed met patiënten te bespreken en in het medisch dossier vast te leggen. Nu verweerder dat heeft nagelaten heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

#### *2. Verweerder heeft onvoldoende licht- en röntgenfoto's gemaakt*

Uit het dossier blijkt dat verweerder tot 2018 foto's heeft genomen van het gebit van de zoon en daarna niet meer. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het maken van meerdere foto's en modellen geïndiceerd was bij het maken van het tweede behandelplan dat in 2021 is gestart. Ook dit klachtonderdeel is gegrond.

#### *3. Verweerder heeft niet voldaan aan zijn dossierplicht die artikel 7:454 BW voorschrijft en heeft het dossier niet tijdig aangeleverd*

Dit klachtonderdeel is door klagster onvoldoende onderbouwd en toegelicht. Verweerder heeft toegelicht dat hij abusievelijk slechts een deel van de gevraagde informatie aan het [beroepsvereniging] heeft verstrekt en in de veronderstelling verkeerde dat de digitale aanlevering

van stukken goed was gegaan. Toen verweerder bleek dat klaagster en het [beroepsvereniging] niet over alle stukken beschikten heeft verweerder deze nogmaals en alsnog aangeleverd. Indien de opsteller van het deskundigenrapport het principe van hoor- en wederhoor had toegepast had verweerder op een eerder moment de ontbrekende documenten kunnen overleggen. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

*4. Zonder overleg met en zonder toestemming van klaagster is de beugel verwijderd*

Ter zitting heeft verweerder erkend dat hij het verwijderen van de beugel slechts met de zoon heeft besproken. Omdat de zoon op dat moment minderjarig was en klaagster zijn opdrachtgever was had verweerder dit essentiële onderdeel van de behandeling met haar dienen te bespreken. Dit klachtonderdeel is gegrond.

*5. Een ondeugdelijk en niet gedocumenteerd tweede behandelplan waarbij 2 molaren in de bovenkaak zijn getrokken en twee in de onderkaak zonder andere opties te onderzoeken en te bespreken*

De Geschilleninstantie stelt vast dat op meerdere momenten belangrijke onderdelen in het medisch dossier van de zoon worden gemist zoals een begroting, een informed consent formulier, foto's en modellen. Evenmin kan uit het dossier worden opgemaakt dat andere behandelopties zijn onderzocht en besproken zodat de Geschilleninstantie dit klachtonderdeel gegrond verklaart.

*6. Geen/onvoldoende medewerking verlenen om een second opinion te verkrijgen*

Door klaagster is dit klachtonderdeel onvoldoende onderbouwd of toegelicht en de Geschilleninstantie is op grond van de inhoud van het dossier en hetgeen op de zitting is besproken ook hiervan niet gebleken zodat dit klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard.

*7. Niet duidelijk communiceren met klaagster*

Ook wat dit betreft heeft klaagster haar klacht onvoldoende onderbouwd of toegelicht en ook anderszins is de Geschilleninstantie niet van een gebrekkige communicatie met klaagster gebleken zodat ook dit klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard.

*8. Het niet volledig aanleveren van de door de deskundige opgevraagde informatie*

Wat dit klachtonderdeel betreft herhaalt de Geschilleninstantie hetgeen met betrekking tot klachtonderdeel 3 is opgemerkt. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

*9. Het achterblijven van lijm bij de behandeling van de zoon door verweerder*

Vaststaat dat klaagster zich tot een andere orthodontist heeft gewend om het beugeltraject voor de zoon te vervolgen. Verweerder is dan ook niet in de gelegenheid geweest de lijmresten van de tanden van de zoon te verwijderen. Ook dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klaagster onvoldoende te informeren over de behandelingen voor de zoon, onvoldoende foto's en modellen te maken en klaagster niet te informeren over het verwijderen van de beugel. De Geschilleninstantie is echter van oordeel dat de gegronde klachtonderdelen niet leiden tot de conclusie dat verweerder inhoudelijk een onjuist orthodontisch traject heeft gevolgd. Klaagster heeft een bedrag van € 22.093,11 van verweerder gevorderd in verband met de kosten die zij voor het beugeltraject en de tandheelkundige behandeling voor de zoon heeft gemaakt en zal moeten maken. Aangezien er geen causaal verband bestaat tussen de gegrond verklaarde klachtonderdelen en de door klaagster gevorderde kosten zal de Geschilleninstantie de vordering van klaagster afwijzen.

Omdat de klacht van klaagster deels gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te vergoeden.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachtonderdelen 1, 2, 4 en 5 gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klaagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 december 2023

Met verzenddatum, 31 januari 2024