

## UITSPRAAK

SGIM 2023-52

### 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 A wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen 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 01-10-2023 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 05-11-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-09-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24-11-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 februari 2024.
5. De hoorzitting heeft op 9 februari 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt toegelicht. Zij werd daarbij vergezeld door een vriendin. Verweerder heeft ervan af gezien ter zitting te verschijnen.

### De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerder voor klaagster. Klaagster verwijt verweerder dat hij haar gebit op ondeugdelijke wijze heeft gecorrigeerd hetgeen heeft geleid tot pijnklachten en de beschadiging van een voortand.

Klaagster heeft zich in 2018 tot de praktijk van verweerder gewend omdat de tweede snijtand en de hoektand aan de rechterzijde van haar bovenkaak naar binnen stonden. Klaagster had een kleine vulling aan de onderkant van haar rechtersvoortand omdat zij daar twintig jaar eerder, als kind, op was gevallen. Klaagster had van die voortand en die vulling in die twintig jaar nooit last gehad. Klaagster heeft aan verweerder melding gemaakt van de vulling in de voortand en gevraagd of een eventuele beugel kwaad kon. Omdat verweerder die vraag ontkennend beantwoordde, is klaagster aan een beugeltraject begonnen. Ook had klaagster duidelijk aangegeven dat zij haar voortanden mooi vond en daar niets aan veranderd hoefde te worden. Dit was voor verweerder akkoord.

Verweerder heeft een bracketbeugel geplaatst in de bovenkaak van klaagster. De totale behandeling zou één jaar duren maar dit werd verlengd naar twee jaar. In het eerste jaar zag klaagster geen verandering aan de twee tanden die naar binnen stonden. Verweerder had een stukje weggeslepen van de zij- en onderkant van een voortand zodat het er na de beugelbehandeling strakker en netter uit zou zien. Klaagster vond dit lelijk en was er niet blij mee. De gevulde voortand werd hierdoor erg gevoelig. Na het eerste jaar vertelde verweerder klaagster dat haar kiezen scheef stonden en er ook een beugel voor de onderkaak nodig was. In het tweede jaar had klaagster dan ook een beugel zowel voor de bovenkaak als voor de onderkaak. Toen de beugels er in 2020 uitgingen schrok klaagster van het resultaat. Er zat een barst in haar voortand en er zaten ook krasjes op. Daarbij was de lengte van de voortanden niet gelijk en stond de ene voortand meer naar voren dan de andere. Klaagster heeft meerderde malen aan verweerder kenbaar gemaakt dat ze niet tevreden was over het resultaat en haar tand erg gevoelig was. Verweerder gaf klaagster te kennen dat de vulling dun was en dat zij die kon laten opvullen door haar tandarts. Klaagster was hierdoor onaangenaam verrast. Als verweerder klaagster voorafgaand aan het beugeltraject te kennen had gegeven dat zij een aanvullende behandeling nodig zou hebben bij haar tandarts, had zij de beugel niet genomen. Klaagster heeft een bezoek gebracht aan haar tandarts die de vulling groter heeft gemaakt om te zorgen dat beide voortanden gelijk zouden worden. Klaagster is helemaal niet blij met die grotere vulling en daarbij is en blijft de tand pijnlijk. De tandarts heeft klaagster een wortelkanaalbehandeling voorgesteld maar daar voelt klaagster niet voor. Het resultaat van de behandeling is lelijker dan voorheen. Iedere keer als klaagster naar haar tanden kijkt geeft dit haar een gevoel van stress. Klaagster heeft twee jaar lang voor niets een beugel gedragen en heeft daar veel geld aan besteed.

Klaagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de pijn en schade die zij aan haar voortand heeft geleden. Daarbij is het resultaat van het beugeltraject dat een en ander lelijker is dan voor aanvang van de behandeling. Klaagster verlangt dan ook een vergoeding van de volledige behandelkosten van verweerder ten bedrage van € 3.156,84.

### **Het verweer**

Klaagster heeft zich op 14 augustus 2018 in de praktijk van verweerder gemeld omdat de spalk op haar ondertanden loszat. Klaagster heeft toen om een kostenbegroting voor een beugeltraject gevraagd vanwege protrusie van de boven snijtanden en te veel ruimte bij de snijtanden. Op 9 oktober 2018 heeft verweerder de bovenspalk verwijderd en is gestart met vaste apparatuur voor de bovenkaak. Klaagster is erop gewezen dat indien het bovengebitt niet goed passend gemaakt kon worden op het ondergebit, ook een onderbeugel nodig zou kunnen zijn. Op 7 mei 2019 is met klaagster overleg geweest over het iets beslijpen van de 11. Het doel was om te proberen de snijrand van de oude hoekopbouw wat rechter te krijgen. Klaagster spreekt van een kleine vulling maar het betrof een aanzienlijke hoekopbouw als gevolg van een val in de kinderjaren van klaagster. Op 26 juni 2019 zou de behandeling worden afgerond maar vanwege het ongelijke contact tussen de boven – en onderkaak bij het dichtbijten werd in overleg besloten om ook een onderbeugel te plaatsen zoals eerder was besproken. Verweerder heeft klaagster geadviseerd na het verwijderen van de beugel de hoekopbouw door de tandarts te laten aanpassen. Na het verwijderen van de beugel op 27 oktober 2020 heeft klaagster zich tot haar tandarts gewend die de vulling heeft vervangen. Het beugeltraject is goed verlopen, de protrusie van de boventanden is aanzienlijk verminderd en het resultaat was netjes.

Verweerder betreurt het dan ook dat klaagster niet tevreden is over de behandeling. Verweerder vermoedt dat die ontevredenheid vooral gelegen is in het ontstaan van de pijnklachten aan de 11. Die klachten zijn echter pas ontstaan nadat de tandarts van klaagster in november 2020 de

hoekopbouw aan de 11 heeft vervangen. Verweerder is dan ook van mening dat hem hiervoor geen verwijt treft.

Om klaagster ter wille te zijn heeft verweerder getracht met haar tot overeenstemming te komen en haar een voorstel gedaan dat klaagster niet heeft geaccepteerd. De klachtenprocedure bij de KNMT heeft evenmin tot overeenstemming geleid. In die procedure is een rapport opgemaakt door een onafhankelijke deskundige. Deze deskundige heeft geconcludeerd dat verweerder niets te verwijten is en hij zijn “beste best” heeft gedaan. Verweerder heeft de klacht van klaagster zeer serieus genomen maar is van mening dat die niet proportioneel is. Verweerder heeft klaagster inmiddels vier jaar geleden behandeld maar nog steeds wordt verweerder door de klacht achtervolgd. Verweerder ervaart hierdoor een groot gevoel van onrecht en onmacht; de situatie heeft op verweerder persoonlijk een grote impact. Verweerder kan het niet meer opbrengen om zich te verweren en ziet af van een verdere mondelinge toelichting op de hoorzitting.

## **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.

Klaagster heeft zich in 2018 tot verweerder gewend vanwege onvrede over de stand van haar bovengebitt. Verweerder heeft getracht aan de wensen van klaagster tegemoet te komen middels een beugeltraject. Klaagster stelt dat de behandeling zinloos is geweest en verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld en schade heeft toegebracht en pijn heeft veroorzaakt aan een voortand (element 11). Dit blijkt volgens klaagster uit een restauratie die haar tandarts heeft moeten verrichten.

De Geschilleninstantie heeft voor de verwijten van klaagster geen grond gevonden in het dossier en de overgelegde stukken. Verweerder heeft klaagster van augustus 2018 tot januari 2021 vele malen in zijn praktijk gezien om een beugeltraject uit te voeren conform de wensen van klaagster. Op grond van het medisch dossier is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder een juist orthodontisch traject voor klaagster heeft uitgezet en gevolgd, passend bij de stand van haar tanden, haar kaak en haar wensen. Uit het dossier blijkt voorts dat verweerder steeds heeft gehandeld na overleg met klaagster en klaagster steeds heeft ingestemd met de voorgestelde stappen in de behandeling; er was dan ook sprake van informed consent.

Dat de behandeling zinloos is geweest, in de zin dat die niet tot enige verandering van de stand van het gebit van klaagster heeft geleid, strookt niet met de overgelegde foto's en de gegevens in het medisch dossier. Het beugeltraject heeft geleid tot een aanmerkelijke vermindering van de protrusie (overbeet) van het bovengebitt van klaagster en daarbij ook tot een verbetering van de beet en individuele tandstanden van klaagster.

Klaagster verwijt verweerder dat hij schade heeft toegebracht aan element 11. Vaststaat dat element 11 was gerestaureerd na een val op haar tanden in de kindertijd van klaagster. Klaagster heeft daarover verklaard dat de 'vulling' al 20 jaar eerder door haar tandarts was aangebracht.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder die vulling slechts gering heeft bijgeslepen om de voortanden gedurende het beugeltraject op gelijke lengte te brengen.

Na het beugeltraject heeft de tandarts van klaagster de 'vulling' vervangen. Dit is een invasieve ingreep die, zeker na een trauma in de jeugd, kan leiden tot pijnklachten. Ter zitting heeft klaagster verklaard dat haar tandarts haar te kennen heeft gegeven dat de pijnklachten mogelijk een gevolg zijn van wortelproblemen en dat hij haar een wortelkanaalbehandeling heeft geadviseerd. Klaagster heeft verklaard dat zij daar niet voor voelt. Deze beslissing kan klaagster niet aan verweerder tegenwerpen.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat er geen enkele aanwijzing is die kan duiden op enig oorzakelijk verband tussen de (pijn)klachten van klaagster en de door verweerder uitgevoerde orthodontische behandeling. Verweerder valt hiervan op geen enkele wijze een verwijt te maken. Klaagster heeft aangevoerd dat zij haar voortand na de restauratie door de tandarts niet mooi vindt en deze 'dik' aanvoelt. Ook voor dat verwijt is klaagster bij verweerder aan het verkeerde adres.

Op grond van het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster en aan zijn inspanningsverplichting jegens haar heeft voldaan. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam orthodontist 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, 9 februari 2024

Met verzenddatum, 12 maart 2024