

UITSPRAAK

SGIM 2024-50

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' (gemachtigde: C tegen D, gevestigd te E, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: F, G Advocaten) . Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 07-10-2024 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 07-10-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 06-10-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 05-11-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 januari 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 januari 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij bijgestaan door haar gemachtigde, H. Verweerster werd vertegenwoordigd door I, orthodontist en F en bijgestaan door haar gemachtigde G H, juridisch medewerker.

De klacht

Klaagster is in april 2020 gestart met een orthodontische behandeling waarvan de duur 12 tot 18 maanden zou zijn. Bijna vijf jaar later is de behandeling nog steeds niet afgerond. Klaagster verwijt (de orthodontist van) verweerster dat zij niet goed is geïnformeerd over de vertraging en een mogelijke einddatum nog steeds niet duidelijk is. Klaagster ondervindt als gevolg hiervan veel ongemak en heeft veel onvoorziene kosten moeten maken.

Klaagster is in april 2020 bij verweerster gestart met een orthodontische behandeling. Door de stand van haar kaak sleet zij met haar ondertanden de achterkant van haar boventanden af.

In het behandelplan werd aangegeven dat de behandeling 12 tot 18 maanden zou duren. Klaagster heeft zich hiermee akkoord verklaard. Na bijna vijf jaar is echter nog steeds geen sprake van een definitief resultaat. Klaagster heeft vele gesprekken gevoerd met de orthodontist over de vertraging

en de verwachte duur van de behandeling, ook heeft zij haar zorgen hierover met regelmaat uitgesproken. Een concreet antwoord werd haar echter niet gegeven; klaagster voelde zich dan ook niet serieus genomen hoewel haar beet na drie jaar nog steeds niet goed was en zij niet goed kon kauwen. In augustus 2023 heeft klaagster dan ook een email met haar klachten naar de praktijk gestuurd. Ook heeft zij in oktober 2023 een second opinion gevraagd bij het ACTA. Daaruit is naar voren gekomen dat bij klaagster sprake is van een uitzonderlijke en moeilijke situatie waardoor haar tanden en kiezen niet of nauwelijks verplaatst kunnen worden. Klaagster is hier echter nooit op gewezen. Klaagster verwijt verweerster:

- een gebrek aan aandacht voor haar specifieke situatie;
- dat aan klaagster niets is verteld over de complexiteit van haar problemen waardoor haar onderkaak niet reageerde op de behandeling;
- dat de behandeling ongewijzigd werd voortgezet zonder aanpassingen;
- dat haar klachten niet serieus werden genomen.

Klaagster heeft vele extra en onvoorziene kosten moeten maken door de jarenlange behandelingen en controles. In 2022 is klaagster voor haar werk verhuisd naar België. De behandelingen bij verweerster gingen echter onverminderd door. Klaagster is van mening dat een restitutie van de behandelkosten van € 3.282,10 gelet op de vertraging op zijn plaats is. Daarnaast verlangt klaagster een vergoeding van de reis- en parkeerkosten van België naar Amsterdam die zij door toedoen van verweerster jarenlang heeft moeten maken. In totaal bedraagt de vordering van klaagster € 6.963,73.

Het verweer

Op 3 maart 2020 heeft klaagster zich in de praktijk van verweerster gemeld en werd aan haar een behandelingsvoorstel verstrekt waarmee klaagster zich op diezelfde dag akkoord heeft verklaard. Vervolgens is in april 2020 met de beugelbehandeling gestart.

De behandeling verliep aanvankelijk voorspoedig. Zowel in de boven- als in de onderkaak sloeg de ingezette behandeling aan en was er progressie te zien. Tijdens de behandeling bleek gaandeweg dat bij de onderkaak sprake was van een uitzonderlijke situatie die leidde tot complicaties. Extreme (correctie)bewegingen in het gebit hadden diverse breuken en losgeraakte slotjes tot gevolg. Voor de kaakproblemen van klaagster was een behandeling met vaste apparatuur de enige optie. De orthodontist van verweerster heeft klaagster meerdere malen geprobeerd uit te leggen dat de stand van haar kaak complicaties als het breken of loslaten van slotjes of de verbindende draad mee bracht. De orthodontist heeft steeds geprobeerd klaagster desondanks te motiveren de behandeling voort te zetten. Toen klaagster vragen en onzekerheden uitte heeft verweerster klaagster dan ook gesteund in het verkrijgen van een second opinion. De deskundige van het ACTA heeft bevestigd dat in het geval van klaagster sprake is van een uitzonderlijke situatie, die maakt dat de elementen van klaagster moeilijk verplaatst kunnen worden.

De orthodontist noteert alleen technische verrichtingen in het patiëntendossier, daar is het dossier voor bedoeld. De voorlichtingsgesprekken worden niet in het dossier genoteerd. De orthodontist heeft meermaals met klaagster gesproken over haar uitzonderlijke beet en sterke spieren en heeft uitgelegd dat iedere patiënt een andere fysiologie heeft.

Na de verhuizing van klaagster naar Antwerpen heeft verweerster contact gezocht met orthodontisten in die buurt om een mogelijke overgang van klaagster naar een andere praktijk te faciliteren. Klaagster heeft er echter voor gekozen de behandeling in de praktijk van verweerster voort te zetten.

Verweerster hecht eraan op te merken dat de complexiteit van de behandeling van klaagster vooraf niet voorspelbaar was. Patiëntgebonden factoren kunnen onverwacht tot complicaties leiden. Verweerster erkent dat in het behandelplan is opgenomen dat de verwachte duur van de behandeling 18 maanden betrof. Ook is echter vermeld dat de exacte duur afhankelijk is van het gebit, het behandelplan en de gewenste resultaten. De geschatte duur van 18 maanden dient dan ook te worden gezien als een prognose.

Inmiddels is sprake geweest van een 'kantelmoment' in de behandeling van klaagster en winnen de krachten van de beugel het van de spieren. De slotjes breken niet meer af en de behandeling laat goede progressie zien. De orthodontist blijft dan ook van mening dat deze moeilijke behandeling binnen afzienbare tijd goed zal zijn afgerond.

Verweerster is van mening dat zij heeft voldaan aan haar zorgplicht jegens klaagster. Van een vergoeding van enige schade kan dan ook geen sprake zijn. Ten aanzien van de door klaagster opgevoerde reiskosten stelt verweerster zich op het standpunt dat zij niet verantwoordelijk is voor een wijziging in de privé situatie van een patiënt zoals een verhuizing. Daarbij is het een vrije keuze geweest van klaagster om in de praktijk van verweerster in Amsterdam te blijven.

Omdat verweerster door de opstelling van klaagster aanzienlijke kosten van juridische bijstand heeft moeten maken verzoekt zij de Geschilleninstantie om klaagster op grond van artikel 3 lid 4 van het Reglement te veroordelen in de kosten van de geschilbeslechting voor het maximale bedrag van € 2.500,--.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of de orthodontist van verweerster bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden en de wijze van het informeren van klager heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam orthodontist onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

In 2020 heeft klager zich bij de orthodontist van verweerster gemeld voor een beugelbehandeling. De Geschilleninstantie stelt vast dat de orthodontist op dat moment een beugelbehandeling heeft ingezet passend bij de kaak en hulpvraag van klager. Dit wordt bevestigd door de deskundige van het ACTA die op 16 oktober 2023 de situatie van klager heeft beoordeeld in het kader van een second opinion.

Vaststaat dat niet alleen klager maar ook verweerster gaandeweg werden verrast door de uitzonderlijke situatie van de kaak van klager, waardoor tanden of kiezen nauwelijks verplaatst kunnen worden. Verweerster kan hiervan geen verwijt worden gemaakt; de uitzonderlijke gebitssituatie van klager is patiëntgebonden en fysiologisch van aard.

Klager verwijt de orthodontist van verweerster dat hij het behandelplan niet heeft aangepast aan de complexiteit van haar kaaktoestand en de vertraging in de behandeling niet met haar heeft besproken.

De orthodontist heeft naar voren gebracht dat hij klager steeds mondeling op de hoogte heeft gebracht van de ontwikkelingen van haar behandeling. Door klager wordt dit weersproken. Omdat in de patiëntenkaart van klager niets is terug te vinden over de aard en inhoud van de gesprekken tussen partijen en niets is genoteerd over complicaties, de specifieke situatie van klager of de vertraging in de duur van haar behandeling kan de Geschilleninstantie niet anders dan vaststellen dat verweerster klager onvoldoende heeft ingelicht. Evenmin is genoteerd dat klager per email van 8 augustus 2023 haar zorgen en klachten heeft geuit. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster klager eerder en beter had moeten voorlichten over de complexiteit van haar kaakproblemen en de daarmee samenhangende vertraging in de duur van de behandeling. Het is de taak en verantwoordelijkheid van een zorgverlener om de behandeling, de aard en de duur daarvan en eventuele gaandeweg optredende veranderingen daarin met patiënten te bespreken en die in een behandelplan en patiëntenkaart op te nemen en bij te houden. Nu de orthodontist van verweerster dat heeft nagelaten heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie verklaart de klacht ten aanzien van de communicatie over de complexiteit en duur van de behandeling van klager dan ook gegrond.

Tandheelkundig gezien is geen sprake van onzorgvuldig of verwijtbaar handelen. In het geval van klager was sprake van een onvoorziene, uitzonderlijke fysiologische situatie. De initiële behandeling was goed en een verandering daarvan was niet geïndiceerd, althans, die zou waarschijnlijk niet tot een verbetering van het resultaat van de behandeling leiden. Dit wordt bevestigd door de deskundige van het ACTA.

De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klager voor het overige dan ook ongegrond.

Klager heeft gevraagd om een vergoeding van de kosten van de beugelbehandeling en een vergoeding van haar reiskosten. Aangezien er geen causaal verband bestaat tussen de gebrekkige communicatie van verweerster en de door klager gevorderde schadevergoeding wijst de Geschilleninstantie de vordering van klager af.

Nu de klacht van klager deels gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerster aan haar dient te worden vergoed.

Verweerster heeft op grond van artikel 3 lid 4 van het reglement van de Geschilleninstantie verzocht om een kostenveroordeling van klager.

Wat dit betreft overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Anders dan in de procedure bij de rechtbank kunnen partijen in de procedure ten overstaan van de Geschilleninstantie zonder advocaat of gemachtigde procederen. Hiermee wordt een laagdrempelige procedure gewaarborgd. Dat verweerster er voor heeft gekozen zich juridisch bij te laten staan is een vrije keuze. De Geschilleninstantie wijst het verzoek van verweerster dan ook af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond ten aanzien van de communicatie over de complexiteit en duur van haar beugelbehandeling;
- verklaart de klacht van klagster voor het overige ongegrond;
- wijst af het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- aan klagster dient te voldoen ter zake van het klachtengeld;
- wijst het verzoek van verweerster tot veroordeling van klagster in de kosten van de geschilbeslechting af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 januari 2025

Met verzenddatum, 14 april 2025