

UITSPRAAK

SGIM 2024-64

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 'klagers', tegen C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klagers hebben bij formulier van 25 november 2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wensten in te dienen en hebben daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klagers verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 november 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 24 januari 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 januari 2025.
5. De hoorzitting heeft op 14 maart 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klagers waren – na schriftelijke afmelding – niet aanwezig ter zitting. Verweerder was ter zitting aanwezig, bijgestaan door zijn gemachtigde E.

De klacht

Klagers verwijten verweerder, zakelijk weergegeven, dat hij weigert klagers als patient te behandelen zolang zij niet een door hem opgesteld behandelplan accepteren. Voorts wordt geweigerd ad-hoc behandelingen uit te voeren, en is hen medegedeeld dat ze op zoek dienen te gaan naar een andere tandarts.

Klagers vorderen een schadevergoeding van € 10.000,00 bestaande uit de reiskosten naar de nieuwe tandarts (die verder weg is gevestigd), het betaalde griffiegeld en immateriële schade.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift en ter zitting aangevuld, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerder heeft tijdens de zitting het preliminair verweer dat zich richt op de ontvankelijkheid van klagers ingetrokken. Dit verweer richtte zich op het feit dat klagers zich niet eerst tot de klachtenfunctionaris hebben gewend voordat het geschil aanhangig werd gemaakt bij de Geschilleninstantie. Om duidelijkheid te verkrijgen over dit geschil, wenst verweerder een inhoudelijk oordeel van de Geschilleninstantie.

Inhoudelijk heeft verweerder aangevoerd dat de klachten ongegrond dienen te worden verklaard. Uit de behandelkaart volgt dat er meerdere behandelingen zijn uitgevoerd, en dat voor een aantal andere (meer uitgebreide) behandelingen begrotingen zijn opgesteld. De noodzaak voor die behandelingen is door verweerder toegelicht in een brief aan klagers. Na het versturen van deze begrotingen met toelichting hebben nog ad-hoc behandelingen plaatsgevonden, en van het weigeren van behandelingen is dan ook geen sprake.

Door klagers zelf zijn de consulten die waren ingepland om de behandelplannen te bespreken afgezegd, waarbij ook de behandelrelatie door klagers zelf is opgezegd met het verzoek het dossier over te dragen aan een nieuwe tandartspraktijk. Op elk telefoontje en e-mailbericht van klagers is gereageerd, maar door klagers zelf is elke mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan over hun onvrede uit de weg gegaan.

Nu geen sprake is van klachtwaardig handelen dient het verzoek tot schadevergoeding te worden afgewezen.

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.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk

bekwaam en redelijk handelend tandarts. Bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken, zoals deze aan de tandarts ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

Tijdens de zitting is door verweerder in aanvulling op hetgeen hij in zijn verweer heeft aangegeven dat hij meermaals heeft geprobeerd en aangeboden om het gesprek met klagers aan te gaan. Voorts dat hij het betreurt dat in het geheel niet gesproken wordt over alle pogingen die zijn gedaan om dit gesprek aan te gaan. Juist met klagers was hij graag in gesprek gegaan over het voorgestelde behandelplan, en de mogelijkheden die er wel of niet waren om daarvan af te wijken. Mogelijk is het voor klagers niet duidelijk genoeg geweest dat de consulten die ingepland werden niet bedoeld waren om direct te gaan behandelen, maar om te bespreken wat volgens hem nodig was en te bespreken wat klagers wilden en daar afspraken over te maken. Die kans heeft verweerder helaas niet gekregen.

De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit het medisch dossier en de standpunten die door partijen naar voren zijn gebracht, van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder medisch inhoudelijk gezien niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Niet is gebleken dat ad-hoc behandelingen door hem zijn geweigerd. Dat naast de ad-hoc behandelingen door verweerder is aangegeven wat volgens hem op tandheelkundig vlak nodig was en daartoe behandelplannen en begrotingen heeft opgemaakt, acht de Geschilleninstantie juist zorgvuldig. Dat het niet gelukt is om daarover met klagers in gesprek te gaan is spijtig, maar dan kan verweerder niet verweten worden.

Nu niet is vast komen te staan dat door verweerder (medisch) onzorgvuldig is gehandeld en de klacht in alle onderdelen ongegrond is, wordt niet toegekomen aan het toekennen van een schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 14 maart 205

Met verzenddatum, 28 april 2025