

## UITSPRAAK

SGIM 2021-19

### 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 de heer A, hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder B, vertegenwoordigd de heer C door hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft op 1 januari 2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 juni 2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 22 juli 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 15 juli 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 augustus 2021.
5. De hoorzitting heeft op 20 augustus 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is eveneens ter zitting verschenen, vergezeld van de heer D, ortho-assistent.

### De klacht

De klacht houdt kort samengevat in dat de orthodontische behandeling van de zoon van klager niet goed is gegaan.

Toen de beugel verwijderd werd, werd onverwacht gezegd dat het verstandig zou zijn dat zijn zoon naast de aangebrachte spalken een nachtbeugel zou dragen. Hierover was niet eerder gesproken en gezien de bijkomende kosten en de verwachting dat een puber zo'n nachtbeugel toch niet zou dragen, heeft klager dit advies naast zich neergelegd.

Bij de laatste na-controle kreeg klager opeens te horen dat de orthodontische behandeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Klager werd verwezen naar de eigen tandarts die ook herbehandeling van klagers zoon heeft geadviseerd.

Klager meent dat verweerder zijn klacht niet serieus in behandeling heeft genomen. Hij verwijt verweerder niet open te zijn geweest over de nachtbeugel, wenst erkenning dat initiële behandeling niet goed is gegaan en eist kosteloze herbehandeling of vergoeding van de herbehandelingskosten elders die op tenminste € 1.903,- zijn geschat.

## Het verweer

Verweerder stelt dat een adequate orthodontische behandeling is uitgevoerd, hetgeen ook te zien is aan het behandelresultaat vóór relapse (terugval van de gecorrigeerde tandstand).

Het behandelplan is opgesteld en ingezet door tandarts E, opgeleid tot orthodontist doch na uitschrijving uit het orthodontistenregister werkzaam als tandarts in de orthodontie. Verweerder licht toe dat tandarts E niet langer werkzaam is in verweerders praktijk en derhalve niet ter zitting aanwezig is.

Gedurende de orthodontische behandeling is meermaals gewezen op de wenselijkheid van logopedische behandeling en is de mogelijkheid van behandeling door de interne logopediste aangeboden. Klager wenste daar geen gebruik van te maken. Uiteindelijk is een verwijsbrief voor logopedie extern meegegeven.

Verweerder erkent dat de nachtbeugel niet begroot is geweest en wil voor deze tekortkoming klager tegemoet komen, doch is van mening dat relapse hem niet te verwijten is en hij derhalve niet wil bijdragen in de kosten voor herbehandeling.

Ter zitting erkent verweerder dat intern de klacht niet goed werd opgepakt en biedt excuses aan voor de communicatie.

## 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 ANT, 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 [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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden 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.

Hiermee wordt bedoeld dat de tandarts de behandeling heeft ingesteld en uitgevoerd in lijn met de op dat moment in diens vakgebied geldende regels en normen, rekening houdend met de specifieke situatie, (medische) kenmerken en (persoonlijke) omstandigheden van de betreffende patiënt.

De kern van de klacht is dat de orthodontische behandeling die in verweerders praktijk is uitgevoerd onvoldoende resultaat heeft gehad en dat klager niet tijdig werd geïnformeerd over de nachtbeugel die naast vaste spalken als extra retentie werd geadviseerd.

De Geschilleninstantie stelt vast dat voorafgaand aan behandeling het behandelplan en de kosten hiervan met klager zijn besproken, behoudens de uiteindelijk als extra retentie geadviseerde nachtbeugel.

Op basis van de overgelegde documentatie waaronder patiëntdossier en mondfoto's die na afbehandeling werden gemaakt, oordeelt de Geschilleninstantie dat het eindresultaat weliswaar niet volledig heeft voldaan aan de verwachtingen maar dat er wel een behoorlijk behandelresultaat werd behaald.

De Geschilleninstantie merkt op dat dossiernotities aangeven dat gedurende het behandeltraject het advies tot logopedische behandeling van klagers zoon meermaals is besproken. Niet gesteld kan worden dat de herbehandelingsbehoefte is toe te schrijven aan de initiële orthodontische behandeling of nalaten door verweerder.

Dat pas in een laat stadium voor klagers zoon naast retentie door vaste spalken extra retentie in de vorm van een nachtbeugel werd geadviseerd oordeelt de Geschilleninstantie niet als onzorgvuldig. Het niet op hebben willen volgen van dit advies komt voor rekening van klager.

Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat niet is gebleken dat verweerder onzorgvuldig of fout heeft gehandeld en acht de klacht dan ook ongegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de klacht ongegrond is moet de door klager gevorderde schadevergoeding worden afgewezen.

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 augustus 2021

Met verzenddatum, 5 oktober 2021