

## UITSPRAAK

### SGIM 2017-002C III

#### 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 'klager', tegen

**C**, ten tijde van de gewraakte handeling werkzaam bij zorgaanbieder praktijk **D**, hierna te noemen 'verweerster'.

Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

#### Verloop van de procedure

1. Op 19 april 2017 ontving de Geschilleninstantie Mondzorg het door de klager ingevulde geschilformulier met bijlagen.
2. De Geschilleninstantie Mondzorg berichtte klager en verweerster bij brief d.d. 1 mei 2017 dat de voorzitter heeft besloten om het geschil in behandeling te nemen, waarbij het geschil wordt gesplitst in drie zaken die elk afzonderlijk worden behandeld, te weten een zaak tegen de zorgaanbieder, een zaak tegen tandarts **E** en een zaak tegen verweerster, die beiden werkzaam waren in de praktijk van de zorgaanbieder. Tevens is besloten dat de klager voor de behandeling van deze drie zaken eenmaal het griffiegeld verschuldigd is.
3. Het door de klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 april 2017 ontvangen.
4. Verweerster heeft bij brief d.d. 30 mei 2017 het verweerschrift ingediend.
5. De klager en verweerster zijn bij brief d.d. 30 juni 2017 uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 september 2017
6. De hoorzitting heeft op 1 september 2017 plaatsgevonden in te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerster is zoals eerder doorgegeven niet verschenen.

## Het geschil

Klager verwijt zorgaanbieder de heer F dat hij als eigenaar van praktijk D heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor behandelingen die zijn uitgevoerd door tandartsen E en verweerster. Hij stelt de zorgaanbieder tevens aansprakelijk voor de geleden financiële schade.

Ter toelichting voert de klager aan dat hij, zijn echtgenote en hun minderjarige dochter na het vertrek van tandarts G geconfronteerd werden met verschillende tandartsen binnen de praktijk. Hij is niet tevreden over de behandelingen die zijn uitgevoerd naar aanleiding van tandklachten. Verschillende tandartsen hebben behandelingen uitgevoerd waar klager en zijn gezin geen goed gevoel bij hadden. Uit onvrede is de klager met zijn gezin naar een andere praktijk overgestapt. Daar bleek dat er veel mis was met de gebitssituatie van de leden van het gezin. Er zijn uitgebreide foto's genomen en naar aanleiding daarvan is een uitgebreid behandelplan opgesteld.

Volgens de klager is bij praktijk D onvoldoende aandacht besteed/aangegeven of er orthodontische behandeling bij zijn minderjarige dochter nodig zou zijn. Sterker, toen zij orthodontie ter sprake brachten was het antwoord "Vindt u het nodig?" Als dit tijdig was doorgegeven had hij een aanvullende verzekering kunnen afsluiten voor orthodontie. Deze verzekering moet een jaar lopen alvorens de behandeling kan worden gestart. De dochter blijkt een kruisbeet/overbeet te hebben waarbij de start van de behandeling feitelijk voor de groeispuurt had moeten plaatsvinden. Nu zijn zij geconfronteerd met een behandelplan dat ruim twee jaar gaat duren. De klager voert aan dat zij met een spoedafpraak binnen twee dagen bij de orthodontist terecht konden. Normaal gesproken is er een wachtlijst van minimaal zes maanden. Het beugeltraject is op 1 september 2016 gestart.

Praktijk D wordt door de klager aansprakelijk geacht voor de financiële schade welke is ontstaan door nalatigheid bij het doorverwijzen naar een orthodontist. De behandelkosten voor orthodontie zijn geschat op € 2.500,- tot € 3.000

Terzake het verwijt van de klager dat de zorgaanbieder als eigenaar van praktijk D heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor behandelingen die zijn uitgevoerd door tandartsen E en C voert de klager aan dat hij uit de opgevraagde patiëntenkaart niet kon opmaken wie de behandelend tandarts is geweest. Volgens de klager wist de zorgaanbieder dit kennelijk wel, want F heeft naar aanleiding van de ingediende klacht gereageerd. In zijn e-mail d.d. 29 september 2016 schrijft F dat "*de tandartsen mevrouw E en C in dienst zijn geweest op zelfstandige basis. Dit houdt in dat zij verantwoordelijk zijn voor alle uitvoerende verrichtingen. Ik als eigenaar van praktijk D ben niet verantwoordelijk voor hun behandelingen.*" Naar aanleiding van een verzoek van de klager heeft praktijk D inzichtelijk gemaakt wie wanneer behandelingen heeft uitgevoerd. Ter zitting antwoordt de klager op de vraag van de voorzitter van de Geschilleninstantie Mondzorg of hetgeen hij over dit geschil tijdens de hoorzitting in de zaak tegen zorgaanbieder F naar voren heeft gebracht als hier herhaald en ingelast kan worden beschouwd, bevestigend.

## Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft er begrip voor dat de klager de wisselingen van verschillende tandartsen bij praktijk D als onprettig heeft ervaren. Dat is echter volgens verweerster geen verwijt dat haar gemaakt kan worden. Zij heeft in december 2015 en januari 2016 in totaal twaalf dagen bij praktijk D gewerkt als waarnemer totdat de eigenaar van de praktijk een vaste tandarts had gevonden.

Op 9 december 2015 is de dochter van de klager voor periodieke controle geweest. Er werd licht tandsteen verwijderd en een klein gaat rechtsonder gevuld. Zij was nog niet klaar met haar tweede wisselfase. Er is daarom besloten om te observeren. Daarna heeft verweerster de dochter van de klager niet meer gezien.

Verweerster stelt dat zij de behandelingen van de familie van klager in december 2015 en januari 2016 correct en adequaat heeft uitgevoerd. Na voltooiing van de behandeling gaven zij aan geen gevoeligheden of klachten meer te hebben. Het is nu onmogelijk om verder onderzoek te verrichten naar de genoemde nieuwe tandklachten omdat de behandelingen bij de andere praktijk al zijn uitgevoerd. Sommige problemen in de tandheelkunde komen spontaan op of hebben geen symptomen en worden bij toeval gevonden.

Verweerster voert aan dat zij zich niet in de vermeende nalatigheid herkent en acht zich dan ook niet aansprakelijk voor de genoemde kosten.

## **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, ANT, 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 de klachtenregeling bij de [beroepsorganisatie] heeft afgenomen. Dit houdt tevens in dat verweerster via de [beroepsorganisatie] 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. De klager heeft het geschil voorgelegd aan zorgaanbieder. Ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] tussen de klager en verweerster zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Met betrekking tot het griffiegeld overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat er griffiegeld verschuldigd is. Echter de klager heeft ook zelf bij de Geschilleninstantie Mondzorg een klacht ingediend en in zijn zaak heeft hij het griffiegeld voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg besluit dat daar het om een familie gaat slechts eenmaal het griffiegeld verschuldigd is.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ten aanzien van de gevorderde financiële compensatie voor het niet tijdig verwijzen naar een orthodontist overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het niet aan een zorgverlener is om te adviseren over verzekeringen. Het is een verantwoordelijkheid van de patiënt om zo nodig en desgewenst een verzekering af te sluiten.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat een schadevergoeding alleen dan kan worden toegekend als sprake is geweest van verwijtbaar onzorgvuldig handelen of nalaten. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat buiten het proportioneel handelen is gehandeld en dat een spoedverwijzing nodig was. De Geschilleninstantie Mondzorg deelt ook niet het standpunt dat de startdatum van de orthodontische behandeling in dit geval afhankelijk was van de zogenaamde groeispuurt.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht niet gegrond is en wijst het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is;
- het verzoek tot het toekennen van een schadevergoeding wordt afgewezen.

### **Aldus uitgebracht door:**

Geschilleninstantie Mondzorg  
1 september 2017