

UITSpraak

SGIM 2017-008

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 van het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen: het 'Reglement' van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van de

A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen

zorgaanbieder C, tandarts, hierna te noemen 'verweerder'.

Verloop van de procedure

1. Op 18 april 2017 is bij de Geschilleninstantie Mondzorg, hierna te noemen: "de Geschilleninstantie", het geschilformulier met bijlagen van klager binnengekomen.
2. Verweerder heeft op 8 juli 2017 een verweerschrift met bijlagen ingediend.
3. Op 31 oktober 2017 is van de gemachtigde van verweerder, advocaat D, een aanvulling op het verweerschrift en een deskundigen bericht van professor E, emeritus hoogleraar Mondziekten en Kaakchirurgie van het UMC te Utrecht, ontvangen.
4. Het geschil is behandeld tijdens een hoorzitting van de geschilleninstantie op 3 november 2017 in het APPR te Naarden. Klager en verweerder zijn in persoon verschenen, verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde, advocaat D.

Het geschil

Klager verwijt verweerder dat hij een onjuiste orthodontische behandeling heeft uitgevoerd bij zijn dochter Nienke en het resultaat na 35 maanden behandelen slechter is dan bij aanvang van de behandeling waardoor herbehandeling noodzakelijk is.

Verweerder heeft zich ten onrechte voorgesteld als orthodontist.

Klager stelt schade te hebben geleden bestaande uit het feit dat de orthodontische behandeling onjuist en onzorgvuldig is uitgevoerd en er na 35 maanden behandelen alsnog een vervolgbehandeling noodzakelijk is om het gewenste behandelresultaat te behalen. Daarnaast stelt klager dat zijn dochter, mede gelet op haar leeftijd van 14 jaar, emotionele schade heeft geleden door gevoelens van schaamte over het aangezicht van haar gebit. Klager wenst een volledige schadevergoeding voor beide onderdelen.

Klager heeft hiertoe samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aangevoerd. Verweerder is gestart met de orthodontische behandeling bij dochter van klager toen zij 11 jaar was en nog volop aan het wisselen van haar melkelementen. Door het plaatsen van de slotjesbeugel tijdens de wisselfase zijn er onnodige kosten gemaakt en is de behandelduur ten opzichte van het oorspronkelijke behandelplan enorm uitgelopen. Daarnaast is het uiteindelijke behandelresultaat na de behandeling slechter dan de Ausgangssituatie. Volgens klager is het slechte resultaat mede het gevolg van het feit dat verweerder zelden bij de behandelingen aanwezig was en deze liet uitvoeren door tandarts- danwel ortho assistentes.

Verweerder is niet veel in de praktijk aanwezig geweest omdat hij werkzaam is in meerdere praktijken en daarnaast een praktijk in Thailand heeft opgezet.

Klager stelt dat verweerder zich tijdens het eerste consult op 21 januari 2014 ten onrechte heeft voorgesteld als orthodontist die onder andere werkzaamheden verricht in tandartsenpraktijk F, terwijl later is gebleken dat verweerder in het BIG register staat ingeschreven als tandarts. Klager vertrouwde erop dat verweerder eerlijke informatie heeft gegeven. Als klager had geweten dat verweerder geen orthodontist was had hij zijn dochter niet door hem laten behandelen en was hij naar een geregistreerd orthodontist gegaan.

Klager heeft in verband met zijn twijfels over de juistheid van de behandeling een second opinion gevraagd bij orthodontist G. Door de heer G is op 17 februari geconstateerd en bij brief van 23 februari 2017 aan klager medegedeeld; Kl. II/1 subdivisie-malocclusie, neutro-occlusie links, disto-occlusie 1/2pb rechts, SOB=2, VOB=2, forse middellijnverschuiving (boven 3,5 mm naar rechts), afwezigheid 12 (agenesie), 22 kegelvormig, ruimtegebrek bovenkaak. Daarbij is door de heer G aangegeven dat, ondanks dat hij de uitgangssituatie niet kende, gelet op de aangegeven behandelduur er volgens hem een beter resultaat had moeten zijn. Voorgesteld werd om de kegeltand links boven te extraheren, de middellijn te corrigeren en de restspleetjes te sluiten met behulp van chains, met een geschatte behandelduur van ca. 9-12 maanden. Bij brief van 13 maart 2017 heeft de heer G een kostenbegroting opgesteld ten behoeve van de resterende behandeling met een geschat bedrag ad € 1.190,96.

Ter zitting heeft klager desgevraagd medegedeeld dat hij op momenten dat hij vragen wilde stellen aan verweerder geconfronteerd werd met het feit dat verweerder niet aanwezig was. Klager kan zich herinneren dat tandarts F aan hem heeft medegedeeld dat er een deskundige voor orthodontie bij hem werkzaam was maar niet meer welke titulatuur toen gebruikt werd. Klager kan zich in elk geval niet herinneren dat hij ooit een brief van verweerder hierover heeft gekregen. Nadat klager ontevreden was, heeft hij zijn klachten eerst kenbaar gemaakt bij tandarts F waarna gebruik is gemaakt van de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] omdat verweerder lid is van de [beroepsorganisatie]. De vervolgbehandeling bij de huidige orthodontist verloopt naar tevredenheid. Tijdens de zitting is door de moeder van de dochter een brief voorgelezen waarin de dochter haar ervaring met de behandeling bij verweerder in vergelijking met de behandeling van haar huidige behandelaar aan de Geschilleninstantie kenbaar heeft gemaakt.

Het verweer

Verweerder stelt dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht en doet een beroep op artikel 9 sub d van het Reglement. Volgens verweerder heeft klager de klacht alvorens deze in te dienen bij de Geschilleninstantie niet eerst ingediend bij de zorgaanbieder om met inachtneming van de klachtenregeling gezamenlijk tot een oplossing te komen. Verweerder is voorts van mening klagers dochter juist te hebben behandeld en zowel klager als dochter correct te hebben bejegend. Verweerder voert hiertoe samengevat en zakelijk weergegeven tijdens de zitting het volgende aan.

Verweerder stelt dat klager zich vanaf het begin van de behandeling teveel met de behandeling heeft bemoeid en hem het gevoel gaf de uitgevoerde behandelingen en het uitgestippelde behandeltraject in twijfel te trekken. Verweerder heeft verschillende keren tijdens de behandeling de tijd genomen om op een redelijke manier over de behandeling te communiceren hetgeen echter moeizaam verliep. Met betrekking tot het standpunt van klager dat verweerder zelden bij de behandeling aanwezig is geweest heeft verweerder verwezen naar de worksheet waarop te zien is dat verweerder wel regelmatig aanwezig was en dochter in elk geval eens in twee maanden heeft gezien. Tevens is hier te lezen dat de ortho-assistente indien noodzakelijk overleg met verweerder heeft gehad.

Verweerder heeft klager in een gesprek getracht uit te leggen dat men tegenwoordig niet meer wacht met het starten van een behandeling totdat alles is doorgebroken maar te starten op het moment dat de elementen 14 en 24 volledig zijn gewisseld en doorgebroken zodat optimaal gebruik kan worden gemaakt van de groeispuur die bij jongeren tegenwoordig veel vroeger optreedt en sneller verloopt.

Ter onderbouwing van dit standpunt heeft verweerder een deskundigenrapport overlegd, uitgevoerd door professor E, voornoemd, op 31 oktober 2017 waarin staat geschreven dat het in Nederland gebruikelijk is dat er gestart wordt met het plaatsen van vaste orthodontische apparatuur in een wisselgebit en het zelfs voorkomt dat op melktanden brackets worden geplaatst om correcties uit te voeren. Professor E vermeldt tevens dat hoewel de uiteindelijke keuze van behandelen waarbij de kegeltand wordt geëxtraheerd zoals door de opvolgend orthodontist is uitgevoerd in deze situatie de meest voor de hand liggende behandeling is maar dat het behandelen van een asymmetrische bovendentitie zoals door verweerder op uitdrukkelijk verzoek van klager en zijn dochter is gestart weliswaar lastig maar eveneens goed uitvoerbaar is.

Het feit dat de behandeling langer heeft geduurd dan vooraf was ingeschat, is vooral het gevolg van het feit dat de uitneembare expansieplaatjes niet goed (genoeg) werden gedragen door dochter en dat klager deze plaatjes zelf op 21 oktober 2014, na wederom slecht dragen, heeft teruggedraaid waardoor de behandeling feitelijk opnieuw moest worden uitgevoerd. Hierdoor is onnodige vertraging opgetreden. Dat klager en zijn dochter thans wel tevreden zijn met het resultaat van de behandeling van orthodontist G komt volgens verweerder vooral omdat nu wel is gekozen voor het extraheren van het kegeltandje element 22 terwijl klager en zijn dochter hier tijdens de behandeling bij verweerder uitdrukkelijk vanaf hebben gezien. In september 2015 heeft verweerder hierover in de worksheet geschreven dat klager een definitieve beslissing moest nemen en klager heeft op 29 maart 2016, nadat hij hier onderzoek naar had gedaan, aan verweerder medegedeeld te kiezen voor de behandeling waarbij de ruimte van het kegeltandje 22 wordt geopend (zodat het element 22 later door de tandarts kon worden opgebouwd), alles in het eerste kwadrant te mesialiseren en de 13 op de plaats van de afwezige 12 en 13 derhalve te reshappen. Klager wilde per se niet dat het kegeltandje verwijderd zou worden wat volgens verweerder mede gelet op de symmetrie een betere optie zou zijn geweest. Verweerder is van mening dat de duur van de behandeling die was geschat op 3 jaar gemakkelijk had kunnen worden gehaald indien niet onnodig vertraging met de expansieplaatjes was opgelopen. Het feit dat het uiterlijk steeds anders was en de elementen verschuiven is inherent aan een orthodontische behandeling. Helaas heeft verweerder klager ondanks verschillende pogingen hiertoe niet kunnen overtuigen dat op weg naar het juiste eindresultaat allerlei verschuivingen plaatsvinden die uiteindelijk vaak pas in de eindfase worden opgelost. Van verslechtering ten opzichte van de beginsituatie was volgens verweerder geen sprake. Verweerder begrijpt dat de orthodontist tijdens de second opinion de behandelduur in relatie tot het resultaat lang vond duren in aanmerking nemende dat hij alleen het eenzijdige verhaal van klager heeft gehoord en derhalve niet op de hoogte was van het niet regelmatig dragen van de uitneembare expansieplaatjes. Professor E bevestigt in zijn rapport verweerders standpunt.

Verweerder heeft zich nooit uitgegeven als orthodontist. In 1989 is verweerder in Nijmegen afgestudeerd als tandarts en in 2003 heeft hij een POS opleiding orthodontie gevolgd waarna hij fulltime werkzaam is in de orthodontie. Omdat de POS opleiding een Amerikaanse specialistische orthodontie opleiding is en niet gelijk staat aan de Nederlandse opleiding tot orthodontist is hij altijd als tandarts geregistreerd gebleven en heeft hij zich als tandarts gespecialiseerd in orthodontie geprofileerd. Deze term was destijds gangbaar en is begin dit jaar vervangen door de term 'tandarts voor orthodontie'.

Verweerder betwist dat er schade ten gevolge van zijn behandeling kan zijn opgetreden aangezien hij de behandeling juist heeft uitgevoerd. De enige kosten die nog resten zijn de kosten voor de nog resterende behandeling van 6 tot 9 maanden. Als er geen onnodige vertraging was opgetreden had verweerder de behandeling ook binnen deze termijn afgerond.

Ter zitting heeft verweerder gewezen op het feit dat hij tijdens het eerste consult altijd een brief meegeeft waarin zijn specialisatie staat vermeld. In de worksheet is op 18 februari 2014 'brief ouders' geschreven hetgeen betekent dat klager de brief heeft ontvangen en wist dat verweerder geen orthodontist was. Desgevraagd heeft verweerder medegedeeld dat het handgeschreven behandelplan voor hemzelf en zijn assistentes is. Informed consent door middel van een handtekening is niet gebruikelijk bij verweerder.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschilleninstantie is op grond van artikel 3 van het Reglement Geschilleninstantie, hierna te noemen: het Reglement, bevoegd uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie is aangesloten. Zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de KNMT, ANT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie en vallen derhalve onder de werkingssfeer van artikel 2 van het Reglement.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder werkzaam was in tandartspraktijk F, welke praktijk met een praktijkmodule was aangesloten bij de [beroepsorganisatie] en de klachtenregeling. Klager heeft zijn klachten eerst kenbaar gemaakt aan de praktijkhouder, tandarts F, waarna deze alle stukken aan verweerder heeft toegezonden. De Geschilleninstantie constateert dat het geschil volgens de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] is behandeld en er contact is geweest met de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. De Geschilleninstantie acht klager derhalve ontvankelijk in zijn geschil.

Uit het dossier blijkt dat verweerder klagers dochter regelmatig heeft gezien. In eerste instantie is gekozen om de kegeltand niet te verwijderen waardoor de behandeling lastiger uitvoerbaar was. De Geschilleninstantie constateert dat er wel degelijk resultaat is geboekt en dat het resultaat van de behandeling mede is beïnvloed door de eigen keuze van klager om het kegeltandje eerst niet te verwijderen en tevens door het niet regelmatig dragen van de expantieplaatjes en deze zelf terug te draaien. Niet gebleken is dat verweerder te vroeg is gestart met de orthodontische behandeling. De huidige norm binnen de orthodontie is dat de behandeling met vaste apparatuur veelal start voor het einde van de wisselfase. Het is de Geschilleninstantie wel opgevallen dat de verslaglegging matig is en verbetering behoeft. Met name kan er beter op gelet worden dat bij de aantekeningen in het patiëntendossier en op de worksheet duidelijk wordt aangegeven wie wanneer welke handelingen heeft verricht en met wie er overleg heeft plaats gevonden. Tevens kan overwogen worden om aan een patiënt en ouders/begeleiders een schriftelijke diagnose en behandelplan te overhandigen. Een en ander leidt overigens niet tot de conclusie dat verweerder een onjuiste behandeling heeft uitgevoerd en met de behandeling onvoldoende resultaat heeft behaald. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend vakgenoot behorende tot zijn beroepsgroep mag worden verwacht. De klacht zoals geformuleerd onder 2.1 is ongegrond.

Hoewel op dit moment stringenter wordt omgegaan met de benaming orthodontist dient de geschilleninstantie zich te houden aan de gangbare benaming ten tijde van de behandeling. In 2014 was de benaming tandarts gespecialiseerd in orthodontie gebruikelijk en kan verweerder niet verweten worden zich als zodanig te hebben geprofileerd. Niet gebleken is dat verweerder zich heeft uitgegeven als orthodontist. De klacht genoemd onder 2.2. is eveneens ongegrond.

Gelet op het vorenstaande ziet de Geschilleninstantie geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie doet de bindende uitspraak en verklaart het klachtonderdeel genoemd onder 2.1. dat verweerder onjuist heeft gehandeld en het eindresultaat slechter is dan het begin van de behandeling ongegrond en het klachtonderdeel genoemd onder 2.2. dat verweerder zich ten onrechte heeft uitgegeven als orthodontist eveneens ongegrond.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg

3 november 2017