

## UITSpraak

SGIM 2017-012

### 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

A en B, wonende te C, hierna te noemen 'klagers', tegen

zorgaanbieder D, hierna te noemen 'verweerster'.

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klagers hebben gezamenlijk bij brief d.d. 30 mei 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klagers is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klagers ingevulde geschilformulier, gedateerd op 20 juni 2017, ontvangen.
2. Het door klagers verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 juni 2017 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 7 juli 2017 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 november 2017.
5. De hoorzitting heeft op 24 november 2017 plaatsgevonden te Bunnik. Klagers zijn ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen vergezeld van haar gemachtigde mr. E.

### Het geschil

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster de zoon van klagers onjuist heeft behandeld door hem niet door te verwijzen naar een orthodontist en zelf een orthodontische behandeling, althans controle uit te voeren.

Klagers voeren aan dat in augustus 2015 de beugel van de zoon verwijderd is door zijn orthodontist. Klagers waren niet tevreden over het resultaat waardoor een conflict ontstond met de orthodontist van de zoon. Klagers hebben gezocht naar een andere orthodontist voor de controle van de zoon, maar een andere orthodontist die de zoon wilde behandelen is niet gevonden.

Klagers hebben zich gewend tot verweerster voor advies en hulp. Klagers waren al jarenlang patiënt van verweerster. De kinderen van klagers waren patiënt bij een kindertandarts en dus niet bij verweerster. Verweerster heeft toen, zo stellen klagers, aangegeven dat zij de zoon kon behandelen en de controles uit kon voeren. In juni 2016 hebben klagers verweerster gevraagd een rapport te schrijven ten behoeve van de rechtszaak die klagers tegen de (voormalig) orthodontist van de zoon hebben aangespannen.

In de e-mailcorrespondentie met de advocaat van klagers heeft verweerster aangegeven dat zij de zoon enkel tandheelkundig behandelt en niet orthodontisch. Dit heeft klagers verbaasd en zij zijn hierover een gesprek met verweerster aangegaan. Dat gesprek verliep niet goed, waarna klagers zich tot een andere tandarts hebben gewend.

Ter zitting verklaren klagers dat zij op advies van de behandelaar van de andere zoon advies hebben gevraagd aan een tandarts over een orthodontist die de zoon mogelijk kan behandelen. Klagers verklaren daarnaast dat verweerster destijds heeft aangegeven dat zij de zoon zelf kon behandelen en dat zij een collega-orthodontist zo nodig om advies kon vragen. Klagers hebben eveneens aangegeven dat zij op de hoogte waren van het feit dat verweerster geen orthodontist was, en dat zij daarom ook in de periode daarvoor met de zoon naar een orthodontist zijn gegaan.

Klagers verlangen een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Klagers vorderen voorts vergoeding van de schade die zij stellen te hebben geleden. Klagers vorderen een bedrag van € 395,98 dat door de zorgverzekeraar is betaald en een bedrag van € 2.950,00 zijnde de kosten van een nieuwe orthodontische behandeling.

### **Het verweer**

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerster heeft een gesprek gehad met klagers, toen klagers zich tot haar wendden met het verzoek om advies over een mogelijk geschikte orthodontist voor de zoon. In dit gesprek hebben klagers aangegeven een conflict te hebben met de orthodontist van hun zoon en geen orthodontist te kunnen vinden in de regio F voor de nacontrole van de zoon. Klagers hebben in dat gesprek ook aangegeven dat zij de kinderen niet langer wilden laten behandelen door de kindertandarts.

Verweerster heeft tijdens dat gesprek aangeboden de tandarts van de kinderen te worden. Zij was reeds vele jaren de tandarts van klagers. Verweerster heeft daarbij aangegeven dat zij enkel tandheelkundige behandelingen kon doen en geen orthodontische behandelingen. Verweerster kon de nacontrole van de zoon uitvoeren als tandarts, in ieder geval totdat klagers een andere orthodontist hadden gevonden of het geschil met de voormalig orthodontist van de zoon zou zijn opgelost.

Verweerster heeft geen orthodontische behandelingen uitgevoerd en dergelijke behandelingen ook niet gedeclareerd. Verweerster is niet verantwoordelijk voor het werk van de orthodontist.

Ter zitting heeft verweerster toegelicht dat zij de zoon graag wilde helpen, omdat hij tussen wal en schip viel. Tijdens het gesprek dat verweerster met klagers heeft gehad, zoals hiervoor beschreven, droeg de zoon geen beugel meer. Hij bevond zich in de retentiefase. Verweerster heeft verschillende controles uitgevoerd en heeft een gebitbeschermer aangemeten. Dat is geen beugel en is ook geen orthodontische behandeling.

Ook op andere momenten heeft verweerster aan klagers benadrukt dat zij geen orthodontist is en de zoon dus ook niet als orthodontist behandelt. Dit alles volgt uit het dossier dat verweerster heeft bijgehouden.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij duidelijk is geweest over het feit dat zij tandarts is en geen orthodontist en de zoon enkel als tandarts kan behandelen. Zij heeft geen orthodontische behandelingen verricht en in rekening gebracht. De klacht moet worden afgewezen, ook ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding.

### **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 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 Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klagers hebben 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 griffieged is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagers voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klagers zich tot verweerster hebben gewend voor advies over de behandeling door een orthodontist van hun zoon. Verweerster heeft in een gesprek met klagers aangegeven de zoon niet als orthodontist te kunnen behandelen, maar wel als tandarts. Dat verweerster tandarts is en geen orthodontist heeft zij verschillende malen kenbaar gemaakt aan klagers, getuige de aantekeningen in het patiëntendossier.

De zoon is bij verweerster als reguliere patiënt ingeschreven en verweerster heeft de zoon in 2016 verschillende malen tandheelkundig behandeld. Verweerster heeft geen orthodontische behandelingen bij de zoon uitgevoerd en zij heeft geen orthodontische behandelingen gedeclareerd.

Het is klagers bekend dat verweerster tandarts is en geen orthodontist. Klagers waren al vele jaren patiënt bij verweerster en zijn bewust met de zoon naar een orthodontist gegaan om hem een beugel aan te laten meten, omdat zij wisten dat verweerster enkel tandarts is.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat verweerster voldoende duidelijk heeft gemaakt dat zij enkel als tandarts de zoon kon behandelen, waarbij mede in aanmerking wordt genomen dat klagers al jaren patiënt zijn van verweerster en aldus op de hoogte waren van het feit dat zij tandarts is en geen orthodontist.

Verweerster heeft gelet op het hiervoor overwogene gehandeld zoals van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden.

De klacht is ongegrond en moet derhalve worden afgewezen.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

#### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ongegrond is.

**Aldus uitgebracht door:**  
Geschilleninstantie Mondzorg  
24 november 2017