

## UITSPRAAK

### SGIM 2018-017

#### 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 'klaagster', in deze geschilprocedure vertegenwoordigd door haar moeder **C**, tegen

zorgaanbieder **D**, tandarts, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

#### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels indiening van het geschilformulier, dat namens haar op 22 maart 2018 is ondertekend, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het namens klaagster ingevulde geschilformulier op 10 april 2018 ontvangen. De klacht van klaagster is nader onderbouwd in e-mails d.d. 14 maart 2018 en 10 april 2018.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 april 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift aan de Geschilleninstantie Mondzorg toegezonden en heeft de Geschilleninstantie Mondzorg in e-mails d.d. 19 juni 2018 en 20 juni 2018 medegedeeld reeds een verweerschrift aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] te hebben toegezonden.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 september 2018.
5. De hoorzitting heeft op 7 september 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Namens klaagster is ter zitting verschenen haar moeder **C**. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

#### Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder onzorgvuldig heeft gecommuniceerd en tandheelkundig niet goed heeft gehandeld door (i) klaagster en haar ouders er niet over te informeren dat hij zijn praktijk zou overdragen en dat klaagster geconfronteerd zou worden met een nieuwe behandelaar en (ii) een onjuiste behandelwijze te volgen, waardoor de beoogde correctie van de kaak van klaagster niet is bereikt en het behandeltraject een aanzienlijke vertraging heeft opgelopen.

De moeder van klaagster voert aan dat zij zich begin 2017 met haar dochter naar de praktijk van verweerder heeft gewend, in de verwachting daar verweerder te ontmoeten. Klaagster volgde in de praktijk van verweerder een orthodontistisch behandeltraject, hetgeen zou moeten leiden tot een correctie van de kaak van klaagster. Op het moment dat klaagster en haar moeder de behandelruimte betraden, bleek hen echter dat een andere orthodontist de praktijk van verweerder had overgenomen.

Deze had het dossier van klaagster, zo geeft de moeder van klaagster te kennen, nog niet doorgenomen waardoor een nieuwe afspraak moest worden ingepland. Later is klaagster, zo geeft haar moeder aan, duidelijk geworden dat verweerder – voor klaagster onverwachts en plotseling – naar Duitsland vertrokken was.

De nieuwe behandelaar van klaagster gaf, zo voert de moeder van klaagster aan, tijdens de vervolgspraak te kennen dat de door verweerder ingezette orthodontistische behandeling niet juist was geweest. Door de onjuiste wijze van plaatsing van de elastiekjes bleek een tegengesteld effect te worden bereikt, dan het door middel van de correctie beoogde effect. De elastiekjes waren, zo geeft de moeder van klaagster aan, verkeerd om in de mond geplaatst. Aangezien de consequentie hiervan was dat het behandeltraject van klaagster – dat normaliter in november 2017 afgerond zou zijn – veel langer zou duren, hebben klaagster en haar ouders besloten zich voor de behandeling te wenden tot een nieuwe praktijk dicht bij huis. Ook de nieuwe behandelaar, de heer E, concludeerde volgens de moeder van klaagster dat de door verweerder aangevangen behandeling onjuist was en dat de ingezette correctie niet het beoogde effect zou hebben. Het behandeltraject van klaagster en het daarmee beoogde resultaat – de correctie van de kaak – zal daarmee, zo geeft de moeder van klaagster te kennen, pas veel later dan voorzien kunnen worden afgerond.

Tijdens de hoorzitting heeft de moeder van klaagster benadrukt dat de nieuwe behandelaar E heeft geconstateerd dat de wijze waarop de elastieken bij klaagster geplaatst waren op het moment dat zij de heer E bezocht, onjuist was. De elastieken waren aan de binnenzijde van de onderkaak bevestigd en aan de buitenzijde van de bovenkaak, terwijl de beoogde correctie op die manier nooit bereikt zou kunnen worden. Volgens klaagster waren de door de heer E beoordeelde elastieken geplaatst door verweerder en tot het moment waarop de heer E naar de elastieken in de mond van klaagster keek, niet meer aangepast.

De moeder van klaagster heeft aangegeven met het aanhangig maken van het geschil niet te beogen een schadevergoeding te verkrijgen. Klaagster wenst een uitspraak over de gegrondheid van het geschil, nu zij meent dat verweerder gebrekkig is geweest in zijn communicatie richting klaagster en tandheelkundig onzorgvuldig heeft gehandeld.

### **Het verweer**

Verweerder heeft in e-mails d.d. 19 juni 2018 en 20 juni 2018 te kennen gegeven dat hij een jaar lang over en weer heeft gemaïld met de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] in het kader van de klachtenafhandeling door die klachtenfunctionaris. Verweerder geeft aan dat, voor zover hij kennis heeft van het behandeldossier, de door hem gestarte behandeling is voortgezet waardoor van een geschil geen sprake is. Verweerder voert aan dat hij reeds stelling heeft genomen bij de [beroepsorganisatie] en daar niets aan toe te voegen te hebben.

Ten aanzien van de praktijkovername geeft verweerder aan dat hij is vertrokken naar Duitsland en dat de overnemende partij pas op het laatste moment een beslissing had genomen, waarna verweerder direct de praktijk uit moest.

## 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 Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster bij verweerder een orthodontistische behandeling heeft ondergaan. Beoogd resultaat van deze behandeling was een correctie van de kaak van klaagster. Op enig moment in begin 2017 heeft klaagster zich, zo is onweersproken, tot de – naar toen bleek voormalige – praktijk van verweerder gewend, waar verweerder niet langer werkzaam was. Verweerder heeft daaromtrent te kennen gegeven dat hij door de wijze waarop de praktijkovername is verlopen, direct de praktijk uit moest.

Klaagster is, zo stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast, niet door verweerder op de hoogte gesteld van de overname van de praktijk en het vertrek van verweerder naar het buitenland, hetgeen impliceerde dat de behandeling van klaagster door een andere tandarts zou moeten worden overgenomen.

Voorts stelt de Geschilleninstantie Mondzorg op basis van het dossier en hetgeen is verhandeld tijdens de hoorzitting vast dat klaagster van de opvolgend tandarts in de voormalige praktijk van verweerder en van de nieuwe behandelaar E heeft begrepen dat het door verweerder ingezette behandeltraject onjuist is geweest, waarna de behandelwijze is herzien en het totale behandeltraject vertraging heeft opgelopen.

### De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

Het is de Geschilleninstantie duidelijk geworden dat klaagster niet door verweerder is ingelicht ten aanzien van zijn vertrek naar het buitenland en de overname van zijn praktijk door een ander. Nu het voorgaande impliceerde dat klaagster geconfronteerd zou worden met een nieuwe, voor haar onbekende, behandelaar had het op de weg van verweerder gelegen om klaagster hieromtrent in te lichten. Niet is gebleken dat klaagster door verweerder is geïnformeerd over de opvolgende behandelaar, noch over de overdracht van haar dossier. Dat verweerder vanwege de wijze waarop de praktijk werd overgenomen direct uit de praktijk moest vertrekken, is een omstandigheid die voor zijn rekening komt en bovendien geen reden is om klaagster niet te informeren over een en ander.

De Geschilleninstantie Mondzorg is, op basis van het dossier en het verhandelde gedurende de hoorzitting, dan ook van oordeel dat verweerder door dit handelen en nalaten niet heeft gehandeld zoals van hem had mogen worden verwacht en is van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Ook ten aanzien van het tweede klachtonderdeel is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat verweerder door zijn tandheelkundig handelen niet heeft gehandeld zoals van hem had mogen worden verwacht.

Klaagster heeft gemotiveerd en onderbouwd gesteld dat de elastieken in haar mond niet op de juiste wijze bevestigd waren, waardoor het beoogde effect van de door verweerder ingezette behandeling niet kon worden bereikt. Klaagster heeft daarbij te kennen gegeven dat daardoor het behandeltraject onnodig is verlengd. Door verweerder is de stellinginname door klaagster niet weersproken. Het verweerschrift dat verweerder naar eigen zeggen heeft overgelegd aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] bevindt zich bovendien niet in het dossier van de Geschilleninstantie Mondzorg. Dat komt, nu dat verweerschrift niet door verweerder is overgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg en hij ervoor heeft gekozen om niet op deze hoorzitting te verschijnen, echter voor zijn rekening. De Geschilleninstantie Mondzorg komen de onweersproken standpunten van klaagster niet vreemd voor op basis van in het dossier aanwezige stukken en hetgeen ter zitting is verhandeld. Ook het tweede klachtonderdeel is, zo overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg, derhalve gegrond.

Aangezien de klacht in al haar onderdelen gegrond is verklaard, oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht aan haar zal worden gerestitueerd.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- het geschil gegrond is;
- het door klaagster betaalde bedrag aan griffierecht aan haar zal worden gerestitueerd.

### **Aldus uitgebracht door:**

Geschilleninstantie Mondzorg

7 september 2018