

UITSpraak

SGIM 2018-023

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

Mevrouw **A**, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen

zorgaanbieder mevrouw **C**, tandarts voor D, hierna te noemen 'verweerster'.

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

Verloop van de procedure

- Klaagster heeft bij e-mail d.d. 16 mei 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
- Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier eveneens op 16 mei 2018 ontvangen.
- Verweerster heeft op 6 juni 2018 het verweerschrift ingediend.
- Het geschil is ter zitting behandeld op 12 oktober 2018 te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen, bijgestaan door haar gemachtigde, mevrouw mr. E, advocaat te F.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerster een verkeerde orthodontische behandeling bij de dochter van klaagster heeft uitgevoerd en er na een behandelperiode van ruim twee jaar geen enkel resultaat is bereikt waardoor herbehandeling noodzakelijk is. Verweerster heeft volgens klaagster nooit aangegeven dat er sprake was van een compromis behandeling en dat voor het bereiken van een optimaal resultaat een chirurgische behandeling noodzakelijk zou zijn. Klaagster heeft derhalve gekozen voor een orthodontische behandeling op basis van onjuiste en onvolledige informatie.

Klaagster voert aan dat haar dochter op zeer jonge leeftijd in verband met een diepe beet is doorverwezen naar een orthodontist. Verweerster heeft klaagsters dochter in de periode 2015 tot 2017 ruim twee jaar behandeld. Ondanks herhaalde kritiek van klaagster is na twee jaar behandelen geen enkel resultaat bereikt aldus klaagster. Hierdoor hebben klaagster en haar dochter besloten de behandeling bij verweerster te beëindigen. Nadien is klaagster met haar dochter bij twee andere orthodontisten geweest van wie zij te horen heeft gekregen dat een herbehandeling noodzakelijk is. Hoewel de kosten van een herbehandeling opnieuw door de verzekering betaald zouden worden, is klaagster het hier niet mee eens. Zij vindt het onterecht dat de verzekeraar opnieuw zou moeten betalen voor een behandeling die door een andere zorgverlener verkeerd is uitgevoerd. Klaagster is van mening dat verweerster nalatig heeft gehandeld en niet heeft gedaan wat zij heeft beloofd, waardoor zij de kosten van de behandeling terug zou moeten betalen.

Ter zitting heeft klaagster aangevoerd al op 11 jarige leeftijd met haar dochter naar verweerster te zijn gegaan in verband met het knarsen van haar dochter ten gevolge van de diepe beet. Klaagster wilde graag dat er in een zo vroeg stadium iets aan de diepe beet werd gedaan, omdat zij als mondhygiëniste weet welke problemen er door het knarsen kunnen ontstaan. Het ging haar vooral om het knarsen te verhelpen. Afgesproken is dat dit door middel van het dragen van vaste orthodontische apparatuur gedurende twee jaar zou worden verholpen.

Na afloop van de behandeling zou een retentiedraad worden aangebracht. Er is nooit over chirurgie gesproken, noch heeft klaagster gehoord dat het een compromis behandeling betrof. Na ruim twee jaar behandelen bleek geen resultaat bereikt te zijn en de diepe beet nog steeds aanwezig.

Klaagster betwist dat haar dochter de elastieken niet heeft gedragen. Ook was er geen sprake van een slechte mondhygiëne. Daarnaast betwist klaagster met klem dat er afspraken zijn afgezegd. Klaagster heeft tijdens de controles steeds aangegeven dat zij vond dat er onvoldoende resultaat werd bereikt. Verweerster zei altijd dat het goed zou komen.

Door drie collega's van verweerster is aangegeven dat er een nieuwe behandeling moest plaatsvinden. Op 7 september 2018 is met een nieuwe behandeling gestart en na vier weken is er al flink resultaat bereikt. Klaagster heeft ter zitting gebitsmodellen getoond waarvan verweerster betwist dat deze door haar zijn gemaakt omdat zij andere retainers gebruikt.

Klaagster vordert de kosten van herstel bestaande uit het terugbetalen van de volledige kosten van de door verweerster uitgevoerde behandeling te vermeerderen met € 500,- aan gemaakte reiskosten door klaagster.

Het verweer

Verweerster voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer. Verweerster heeft een compromisbehandeling uitgevoerd. Tijdens de intake in februari 2015 heeft verweerster duidelijk aangegeven dat de gebitssituatie bij de dochter van klaagster zeer moeilijk was en er geen evidente behandeling bestond. Intrusie van het bovenfront om de diepe beet op te heffen was niet mogelijk aangezien hierdoor de boventanden minder zichtbaar zouden worden bij het lachen. Ook de Head-Gear was geen oplossing omdat dit wegens de steilstand van het bovenfront onwenselijk zou zijn voor het profiel. Functionele therapie zou eveneens niet kunnen leiden tot het gewenste resultaat gelet op de sterke symfyse (Habsburgers kin). De ideale oplossing zou een gecombineerde orho-chirurgische behandeling met torquen bovenfront - een mandibulaire advancement en genioplastie - op 18 jarige leeftijd zijn. Aangezien de dochter van klaagster nog niet de leeftijd van 18 jaar had bereikt is in samenspraak met klaagster gekozen voor een compromisbehandeling bestaande uit dentaal compenseren van een skeletaal probleem met Klasse II elastieken. Daarbij is duidelijk uitgelegd dat deze behandeling niet zou kunnen leiden tot het verhelpen van de gehele afwijking maar wel tot verbetering. Dit laatste alleen indien en voor zover de dochter van klaagster de richtlijnen voor het dragen van de elastieken zou naleven. Dit is echter niet gebeurd. Op 1 juli 2015 heeft verweerster de vaste apparatuur geplaatst.

Tijdens verschillende controle momenten heeft verweerster geconstateerd dat de Klasse II elastieken niet gedragen werden. Daarnaast zijn gedurende de behandeling in de periode tussen eind oktober 2015 en mei 2017 negen controleafspraken afgezegd. Door deze omstandigheden werd de duur van de behandeling vertraagd en het resultaat gefrustreerd.

Klaagster en haar dochter hebben zelf besloten de behandeling te staken omdat het door hen gewenste resultaat niet, danwel onvoldoende, werd bereikt. Gelet op dit verzoek en mede omdat bij de dochter van klaagster inmiddels een hypertrofische gingiva was ontstaan heeft verweerster de vaste apparatuur verwijderd. Het advies van verweerster om na de verwijdering van de apparatuur retainers te dragen werd geweigerd. Ook weigerde klaagster met haar dochter voor nacontrole en/of behandeling te komen. Hierdoor is een relaps van het bereikte resultaat ontstaan. In verband met het knarsen heeft verweerster een knarsplaatje gemaakt. Verweerster heeft het knarsplaatje opgestuurd omdat klaagster het niet op wilde komen halen en heeft vervolgens nooit een rekening gestuurd voor het maken van het knarsplaatje.

Ter zitting heeft klaagster de röntgenfoto getoond waarop zij met penstrepen heeft aangegeven hoe de behandeling idealiter had moeten worden uitgevoerd. Voor een optimaal resultaat was het noodzakelijk om door middel van chirurgie een stuk van de kin te verwijderen. Gelet op de leeftijd van de dochter van klaagster is toen in samenspraak met klaagster gekozen voor het dentaal compenseren van het skeletaal probleem bestaande uit het plaatsen van vaste orthodontische apparatuur voorzien van Klasse II elastieken. Verweerster heeft de bevestiging van deze keuze bij brief van 6 februari 2015 aan de verwijzend tandarts medegedeeld.

Indien de richtlijnen ten aanzien van het dragen van de elastieken worden gevolgd en er regelmatig op controle wordt gekomen krijgt verweerster het normaal gesproken met een dergelijke behandeling voor elkaar dat een Klasse II verandert naar een Klasse I. Het niet dragen van de elastieken en het regelmatig afzeggen van de controle afspraken hebben veroorzaakt dat het gewenste resultaat niet is bereikt.

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Mondzorg te laten beslechten. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg en 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 een ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster 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. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster bij de behandeling is uitgegaan van een esthetische orthodontische behandeling bestaande uit het dentaal compenseren van een skeletaal probleem. Partijen verschillen sterk van mening over het feit of voorafgaande aan de start van de behandeling voldoende duidelijk was dat deze behandeling een compromis behandeling betrof waarmee nooit een optimaal resultaat kon worden bereikt en dat voor een optimaal resultaat in een later stadium een chirurgische behandeling noodzakelijk zou zijn. Daar waar de meningen van partijen zo ver uiteen lopen is het voor de Geschilleninstantie Mondzorg onmogelijk een oordeel te geven over wat er destijds is besproken en kan zij zich slechts baseren op hetgeen in de patiëntenkaart en het behandelplan is genoteerd.

Zowel in het patiëntendossier als in de brief van 6 februari 2015 aan de verwijzend tandarts is niet vermeld dat er in overleg met klagster is gekozen voor een compromisbehandeling omdat in verband met een sterke symfyse geen optimaal resultaat te behalen zou zijn zonder chirurgie. Door deze overwegingen niet in het patiëntendossier te vermelden en niet vast te leggen wat er is besproken heeft verweerster niet voldaan aan de voor haar geldende richtlijnen ten aanzien van de opbouw en verslaglegging van het patiëntendossier. Ook uit de brief aan de verwijzend tandarts van 6 februari 2015 waarin verweerster schrijft dat gezien het mooie profiel en reeds sterke symfyse geen functionele therapie mag worden toegepast en derhalve een behandeling met vaste apparatuur met Klasse II elastieken wordt uitgevoerd blijkt niet duidelijk dat met klagster is besproken dat dit een compromisbehandeling betreft en de voors en tegens hiervan zijn uitgelegd. Het enkele feit dat verweerster op een röntgenfoto heeft aangetekend wat er met een chirurgische behandeling zou moeten worden uitgevoerd is onvoldoende om vast te kunnen stellen dat klagster voldoende op de hoogte was van het feit dat er een compromisbehandeling werd toegepast waarmee nooit een optimaal resultaat zou kunnen worden bereikt. Gelet op het vorenstaande acht de Geschilleninstantie Mondzorg voldoende aannemelijk dat verweerster klagster onvoldoende heeft geïnformeerd over de uit te voeren behandeling, de te verwachten resultaten en de eventuele behandelalternatieven. Het klachtonderdeel dat klagster voorafgaande aan de behandeling onvoldoende op de hoogte was van het feit dat er een compromisbehandeling werd uitgevoerd is gegrond.

De Geschilleninstantie Mondzorg kan begrijpen dat verweerster gelet op de jonge leeftijd van de dochter van klagster heeft gekozen voor een esthetische behandeling en door middel van vaste orthodontische apparatuur met Klasse II elastieken een Klasse I resultaat wilde bereiken. Hoewel met deze behandeling geen optimaal resultaat bereikt kon worden acht de Geschilleninstantie Mondzorg de keuze voor een dergelijke behandeling in deze situatie niet onjuist. De Geschilleninstantie Mondzorg kan eveneens niet vaststellen dat verweerster de behandeling onjuist heeft uitgevoerd. Tijdens de behandeling zijn een aantal omstandigheden ontstaan die tot gevolg hadden dat de behandeling niet optimaal verliep danwel vertraging opliep. Het feit dat een aantal keer in het patiëntendossier is genoteerd dat de dochter van klagster de elastieken niet droeg en er verschillende keren een controle afspraak werd afgezegd zijn ondanks het verschil van mening van partijen hieromtrent omstandigheden die een goed resultaat van de behandeling in de weg hebben gestaan. De klacht dat verweerster een onjuiste en verkeerde behandeling heeft uitgevoerd is ongegrond.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet geen aanleiding voor het oordeel dat de dochter van klagster schade heeft geleden die door verweerster zou moeten worden vergoed. De gehele orthodontische behandeling is door de verzekeraar vergoed en de kosten voor de herbehandeling zullen eveneens door de verzekeraar vergoed worden aldus klagster. Nu niet is vast komen te staan dat verweerster een onjuiste danwel verkeerde behandeling heeft uitgevoerd is terugbetalen van de kosten die door de verzekeraar zijn vergoed bovendien niet aan de orde.

Aangezien de klacht ten aanzien van het verkeerd uitvoeren van de behandeling ongegrond is en de Geschilleninstantie Mondzorg ook overigens geen aanleiding ziet voor het oordeel dat er sprake is van geleden schade wordt het verzoek tot het toekennen van een schadevergoeding dan ook afgewezen.

Gelet op het gedeeltelijk gegrond verklaren van de klacht acht de Geschilleninstantie Mondzorg het wel redelijk dat verweerster aan klagster het door haar betaalde griffiegeld ad € 75,00 vergoedt.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ten aanzien van een onvolledig op de hoogte zijn van de compromisbehandeling gegrond is;
- de klacht voor het overige ongegrond is;
- de gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen;
- dat verweerster aan klagster het door haar betaalde griffiegeld ad € 75,00 vergoedt.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg
12 oktober 2018