

**UITSPRAAK**  
SGIM 2020-3

**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**

het geschil van A, hierna te noemen 'klaagster', tegen B, zorgaanbieder te C, 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. 27 januari 2020, ingekomen op gelijke datum, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.

Het griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27 januari 2020 ontvangen.

Verweerster heeft op 7 april 2020 een verweerschrift ingediend.

Klaagster en verweerster zijn bij e-mail van 7 april 2020 akkoord gegaan met een behandeling van het geschil zonder hoorzitting in verband met de bijzondere omstandigheden ten gevolge van het coronavirus. De behandeling van het geschil vond plaats buiten aanwezigheid van partijen op 17 april 2020 via een video conference op basis van de door partijen overgelegde stukken door de Geschilleninstantie Mondzorg.

**Het geschil**

Het geschil betreft zakelijk weergegeven het verwijt van klaagster dat verweerster op 15 november 2018 een nieuw spalkje in het bovenfront heeft geplaatst waardoor de tanden die recht stonden zijn verschoven en het spleetje tussen de tanden groter is geworden.

Van september 2016 tot en met oktober 2017 is klaagster orthodontisch behandeld door een orthodontist werkzaam bij een vorige eigenaar van de praktijk van verweerster. Klaagster heeft gedurende deze periode een beugel in de bovenkaak gehad.

Halverwege 2018 is het spalkje aan een kant losgekomen. Nadat het spalkje nog een aantal keer was losgekomen is op 15 november 2018 door een assistent van verweerster een nieuw spalkje achter de voortanden in de bovenkaak geplaatst. Deze spalk was dubbel gedraaid en is hooggeplaatst.

In maart 2019 constateerde klaagster dat de voortanden waren verschoven en het spleetje tussen de voortanden groter was geworden. De stand van de tanden en de grootte van het spleetje was anders dan eind oktober 2017 toen de orthodontische behandeling werd beëindigd. Op dat moment stonden de tanden recht en was er een minimaal spleetje tussen de tanden aanwezig. Het spleetje tussen de voortanden kon niet helemaal gesloten worden in verband met de vorm van de voortanden volgens de orthodontist.

Klaagster heeft tijdens de controle afspraak eind maart 2019 melding gemaakt van de standsverandering van de voortanden. Volgens de ortho-assistent van verweerster was er echter geen sprake van dat de voortanden waren verschoven maar had klaagster een nieuwe nachtbeugel nodig. Op 8 april 2019 heeft klaagster de nieuwe nachtbeugel opgehaald. Klaagster heeft de nachtbeugel slechts één nacht kunnen dragen waarna het spalkje enkele dagen later weer is losgeschoten.

Toen klaagster hiervan melding maakte werd zij ingepland voor een consult bij D, tandarts. D heeft tijdens het consult het spalkje dat wederom los zat vastgezet. Naar aanleiding van de mededeling van klaagster dat haar voortanden waren verschoven deelde D haar mede dat dit mogelijk werd veroorzaakt door het lipbandje en dat het lipbandje op enig moment zou moeten worden weggelaserd. Tevens deelde D klaagster mede dat zij de nachtbeugel in plaats van twee keer per week elke nacht zou moeten dragen om de tanden op zijn plaats te houden. De orthodontist had klaagster indertijd geadviseerd de nachtbeugel maar gedurende één jaar elke nacht te dragen en gezegd dat zij na één jaar over kon gaan tot twee keer per week dragen van de nachtbeugel.

D heeft klaagster een retentiebeugel geadviseerd om de stand van de tanden te verbeteren. Deze zou zij 3 maanden moeten dragen. Klaagsters vraag ten aanzien van de kosten van een retentiebeugel werd niet beantwoord. De communicatie tussen D en klaagster verliep moeizaam omdat D geen Nederlands sprak.

Toen klaagster op donderdag 18 april 2019 de nachtbeugel in wilde doen paste deze niet meer. Mogelijk omdat D het spalkje opnieuw had vastgemaakt. Op donderdag 25 april 2019 is de nachtbeugel weer passend gemaakt. 's Avonds zag klaagster dat de nachtbeugel beschadigd was en niet meer aansloot aan de onderkant van de voortanden. Mogelijk was dit het gevolg van het slijpen van de nachtbeugel teneinde deze weer passend te maken.

In verband met het verlies van vertrouwen in het B heeft klaagster een second opinion ingewonnen bij E. Op 2 mei 2019 is door F, orthodontist, geconstateerd dat de verschuiving van de voortanden niet werd veroorzaakt door het lipbandje maar door een niet goed functionerend spalkje en bitje.

Klaagster vordert de kosten ad € 1.588,74 bestaande uit de kosten die zij in de periode 2016/2017 ten behoeve van de beugel in de bovenkaak heeft gemaakt en de nog te maken kosten voor een nieuwe beugel.

### **Het verweer**

Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht en wijst de klacht af.

Klaagster is in de periode 2016-2017 orthodontisch behandeld waarna de beugel op 30 oktober 2017 is verwijderd. Om de tanden op zijn plaats te houden is een spalkje achter de voortanden geplaatst en heeft klaagster een nachtbeugel gekregen. In het patiëntendossier is genoteerd dat men in verband met een diepe beet hoopte dat de spalk zou blijven zitten. Deze orthodontische behandeling van klaagster is niet door verweerster uitgevoerd maar door de vorige praktijkeigenaar.

Verweerster heeft de orthodontiepraktijk op 1 maart 2018 overgenomen en de controles bij klaagster uitgevoerd.

Klaagster is in oktober 2018 twee keer voor consult geweest om de spalk die ter plaatse van het element 23 los was gekomen opnieuw vast te zetten. Op 15 november 2018 bleek dat de spalk bij het element 22 en 23 deels was verdwenen hetgeen mogelijk veroorzaakt werd doordat de ondertanden de spalk raakten waardoor klaagster op de spalk beet. Er is toen een nieuwe spalk op maat gemaakt om te voorkomen dat deze weer los zou raken. De nieuwe spalk kon moeilijk worden vastgezet omdat klaagster haar mond niet goed kon openen door een recent ondergane neuscorrectie.

Op 25 maart 2019 bleek de spalk bij de elementen 11 en 12 los te zitten. Tijdens een consult op 8 april 2019 gaf klaagster in een gesprek aan dat de tanden na het plaatsen van de nieuwe spalk op 18 november 2019 waren verschoven. Met klaagster zijn toen twee mogelijkheden besproken ter verbetering van de stand van de tanden.

Als eerste is klaagster voorgesteld het lipbandje eventueel door te knippen omdat deze nogal kort was. Als tweede optie is klaagster voorgesteld een retainer bij een gespecialiseerd laboratorium voor orthodontie te laten maken. De retainer met een setup voor de elementen 11 en 12 zou klaagster ongeveer 4 weken moeten dragen.

Na 4 weken zouden de elementen 11 en 12 weer naast elkaar staan. Na deze behandeling zou weer een spalk geplaatst worden om de tanden op de goede plaats te houden. Beide behandelmogelijkheden heeft klaagster afgewezen. Klaagster gaf alleen toestemming om een nieuwe spalk te plaatsen omdat de andere was gebroken. Verweerster heeft een nieuwe spalk geplaatst en met klaagster besproken dat hiermede niet de verschuiving van de tanden werd opgelost. Daarna is klaagster niet meer naar de praktijk gekomen en heeft op 6 mei 2019 een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie]. Verweerster heeft de facturen voor de behandelingen van 9 april 2019 en 16 april 2019 gecrediteerd en klaagster een kosteloze herstelbehandeling aangeboden. Tevens heeft verweerster klaagster aangeboden de klacht door te leiden naar de aansprakelijkheidsverzekeraar hetgeen echter in verband met de drukte van de kerstperiode aan de aandacht is ontsnapt.

Verweerster heeft na de overname van de praktijk en de daarmee samenhangende controles van klaagster haar uiterste best gedaan de door de vorige orthodontist geplaatste spalken opnieuw vast te zetten en te vervangen. Dat de door de vorige orthodontist geplaatste spalken loslieten werd blijkens het patiëntendossier al gevreesd in verband met de diepe beet van klaagster en klaagster was hiervan op de hoogte. Verweerster betwist nadrukkelijk dat de tanden zijn verschoven als gevolg van de nieuw door haar geplaatste spalk in november 2018. De door klaagster overgelegde second opinion kan niet als bewijs dienen van onzorgvuldig handelen van verweerster aangezien een duidelijke vraagstelling bij de second opinion ontbreekt en onduidelijk is op welke gronden het standpunt van de heer van Leeuwen is gebaseerd. Verweerster heeft aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen voldaan.

## **De beoordeling**

### *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 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 overweegt dat op de arts-patiënt relatie de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing is. Deze wet legt een zorgverlener de verplichting op bij de uitvoering van de behandelovereenkomst de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard.

De commissie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerster vereist is dat voldoende aannemelijk is dat verweerster tekort is geschoten in het nakomen van de behandelovereenkomst. De aanwezigheid van onzorgvuldig handelen en/of nalaten is een vereiste voor aansprakelijkheid van verweerster. Van onzorgvuldigheid wordt gesproken indien niet volgens de regels der medische kunst is gehandeld en er niet is gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot in dezelfde omstandigheden mag worden verwacht. De tekortkoming moet aan verweerder kunnen worden verweten en klager moet door deze tekortkoming schade zijn toegebracht.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht niet de orthodontische behandeling bij de voorganger van verweerster betreft maar de controlebehandelingen die verweerster bij klaagster heeft uitgevoerd. Toen de spalk los kwam heeft zij deze vastgezet en nadat bleek dat deze herhaaldelijk loskwam doordat de ondertanden de spalk raakten heeft zij op 18 november 2018 een nieuwe spalk op maat laten maken en geplaatst.

Op het moment dat klaagster in het voorjaar van 2019 er melding van maakte dat haar tanden waren verschoven heeft verweerster klaagster meerdere behandelopties voorgesteld om de verandering van de stand van de tanden te verhelpen. Op geen van deze voorstellen is klaagster ingegaan. De geschilleninstantie is op grond van het patiëntendossier van oordeel dat met de (naar moet worden aangenomen: bewuste) keuze van klaagster bij de vorige behandelaar voor optie 3 (alleen behandelen bovenkaak met behoud van de diepe beet) er voor de toekomst niet zonder meer een stabiele situatie te verwachten viel. Dat de door die behandelaar geplaatste spalken loslieten werd blijkens het patiëntendossier al gevreesd in verband met de diepe beet van klaagster en klaagster was hiervan op de hoogte. In die situatie is bepaald niet onaannemelijk dat deze (toen de minst ingrijpende) keuze het verschuiven van de tanden heeft veroorzaakt en niet het door verweerster vervangen spalkje. De communicatie tussen D en klaagster over de oorzaak van het herhaald losraken van het spalkje heeft mogelijk hinder ondervonden van de omstandigheid dat D – volgens klaagster – gebrekkig Nederlands spreekt. Zo dit het geval is, verdient dit naar het oordeel van de Geschilleninstantie aandacht van verweerster. Nadat klaagster een klacht heeft ingediend heeft verweerster nogmaals aangeboden klaagster kosteloos te behandelen teneinde de tanden weer op zijn plaats te krijgen en het ontstane spleetje te sluiten. Klaagster is hier wederom niet op ingegaan. Daarnaast heeft verweerster alle facturen voor de door haar gedane behandelingen gecrediteerd. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat verweerster hiermede heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. Nu van een tekortschieten in de nakoming van de behandelovereenkomst geen sprake is, dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

Omdat de klacht ongegrond wordt verklaard bestaat er geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg

- verklaart het geschil ongegrond;
- wijst een schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Utrecht, 17 april 2020

Met verzenddatum, 29 mei 2020