

HERSTELBESLISSING

SGIM 2023-59

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' (gemachtigde: de heer C), handelend als vertegenwoordiger van haar - ten tijde van de behandeling- minderjarige zoon D, hierna te noemen 'de zoon', tegen tandartspraktijk E, gevestigd te F, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: de heer G). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 05-12-2023 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 05-12-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 08-12-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 07-03-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 maart 2024.
5. De hoorzitting heeft op 29 maart 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar zoon en bijgestaan door haar gemachtigde. Verweerder werd vertegenwoordigd door de heer H, klinisch tandprotheticus en praktijk eigenaar. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede orthodontische zorg door verweerder aan de zoon van klaagster waardoor de zoon onnodig lang een beugel heeft moeten dragen en onnodig veel pijn heeft geleden.

Vanaf 12 april 2015 was de zoon patiënt in de praktijk van verweerder. In februari 2018 werd voor de zoon een beugeltraject ingezet. Na het plaatsen van de beugel kreeg de zoon al snel pijnklachten die in hevigheid toenamen. De zoon sliep daardoor moeizaam en at onregelmatig; kauwen bezorgde hem

veel pijn. Alleen met een aanzienlijke hoeveelheid pijnstillers kon de zoon de pijn enigszins onderdrukken. Klaagster en de zoon hebben verweerder meerdere malen om hulp gevraagd maar zij werden niet serieus genomen: de pijn zou normaal zijn en 'erbij horen'. Na enige tijd bleek dat verweerder de beugel bij de zoon had geplaatst voordat een volwassen kies volledig was doorgekomen. De beugel paste daardoor niet goed meer en dat veroorzaakte veel pijnklachten. Het advies van verweerder was om de kies te laten trekken. Klaagster uitte haar bedenkingen bij verweerder. In een periode van twee jaar van het beugeltraject is de zoon slechts eenmaal, bij het eerste consult, door een tandarts, de heer S. (niet zijnde een orthodontist) gezien. Vanaf maart 2020 is de zoon enkele malen door mevrouw B., eveneens tandarts, gezien die de behandeling van de heer S. had overgenomen. De zoon werd vrijwel uitsluitend behandeld door de assistente. Nimmer heeft een orthodontist de voortgang gemonitord en het medisch dossier van de zoon bleek nauwelijks te zijn bijgehouden. Op 19 juni 2020 diende klaagster namens haar zoon een formele klacht in bij verweerder. Verweerder stelde klaagster voor de problemen te verhelpen in een gratis hersteltraject van acht maanden ter hoogte van een bedrag van € 738,32. Klaagster had echter haar vertrouwen in verweerder verloren en zij heeft als tegenvoorstel verzocht om een behandeling bij een andere orthodontist op kosten van verweerder. Het budget van het beugeltraject bij de zorgverzekeraar van klaagster was door de declaraties van verweerder helemaal opgebruikt. Dit voorstel heeft verweerder niet geaccepteerd waarna klaagster de zoon heeft uitgeschreven uit de praktijk van verweerder.

Klaagster heeft zich met haar zoon gewend tot een in het specialistenregister ingeschreven orthodontist die constateerde dat het trekken van de kies helemaal niet nodig was. Deze orthodontist heeft een nieuw behandelplan opgesteld waaruit bleek dat de beugel volledig opnieuw moest worden opgebouwd; in het beugeltraject bij verweerder was er vrijwel niets gebeurd. Klaagster ontving hiermee de bevestiging dat het behandelplan van verweerder niet deugde. Klaagster heeft een beroep gedaan op haar rechtsbijstandsverzekeraar met het verzoek haar bij te staan. De gemachtigde van klaagster heeft getracht tot een gesprek te komen met verweerder maar verweerder verwees klaagster naar de [beroepsorganisatie]. De gemachtigde staat klaagster inmiddels ruim drie jaar bij maar een antwoord op vragen heeft klaagster nog steeds niet ontvangen van verweerder. Tandheilkundige gegevens van de zoon werden niet aan klaagster of haar gemachtigde toegestuurd. Klaagster heeft ondervonden dat het erg moeilijk is om contact met verweerder te krijgen. De gemachtigde heeft een medisch adviesbureau ingeschakeld om een goed en objectief beeld te verkrijgen van de gebitssituatie van de zoon. Hieruit is gebleken dat verweerder niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht ten opzichte van de zoon en de zorgverlening ernstig tekort is geschoten.

Klaagster verwijt verweerder dat geen behandelplan is opgesteld, dat geen diagnose is gesteld, dat er geen gebitsmodellen zijn overhandigd, de voortgang niet gemonitord werd, de zoon niet door een orthodontist werd gezien en er geen medisch dossier werd bijgehouden. Daarbij heeft de zoon onnodig veel pijn geleden. De opvolgend behandelaar van de zoon heeft geen overdrachtdossier van verweerder ontvangen. Van de opvolgend orthodontist en de tandheilkundig adviseur heeft klaagster begrepen dat er nauwelijks progressie was opgetreden in de twee jaar waarin de zoon patiënt was bij verweerder, dat de onderkaak naar achteren stond en de curve niet goed was. De zoon heeft het gehele beugeltraject opnieuw moeten doormaken en inmiddels met goed resultaat en zonder noemenswaardige pijn afgerond. De kosten hiervan bedroegen € 3.009,38, welk bedrag klaagster van verweerder vordert.

Daarnaast verlangt klaagster een bedrag aan immateriële schadevergoeding van € 2.500,- voor de pijn en de nodeloos lange duur van het beugeltraject dat de zoon heeft moeten doormaken. Vanwege de weigerachtige opstelling van verweerder heeft klaagster zich genoodzaakt gezien om rechtsbijstand in te schakelen en een medisch adviesbureau te consulteren. Klaagster verlangt een vergoeding van die (gematigde) kosten van (€ 2.843,50 en € 2.128,79) € 4.972,29.

Het verweer

Ontvankelijkheid

Verweerder biedt tandheelkundige zorg via bij hem werkzame professionals als tandprotheticci, tandartsen, orthodontisten, implantologen en mondhygiënisten. De professionals zijn bij verweerder werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst of op basis van een overeenkomst van opdracht. De twee tandartsen, de heer S. en mevrouw B., die de behandelaars waren van de zoon van klaagster waren bij verweerder werkzaam op basis van een overeenkomst van opdracht. Zij zijn tandartsen die bevoegd zijn orthodontische behandelingen uit te voeren. In de overeenkomst tussen verweerder en de behandelaars is opgenomen dat de zorgverlener met de patiënt een behandelovereenkomst aangaat en verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de verleende zorg. In de overeenkomst is voorts opgenomen dat de klachtenregeling van de opdrachtnemer van toepassing is. Verweerder stelt zich dan ook op het standpunt dat klaagster niet ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht. Verweerder heeft de heer S. en mevrouw B. op de hoogte gebracht van de klacht van klaagster.

Inhoudelijk

De behandelaars beheren en bewaren het medisch dossier van de patiënten; verweerder heeft die dossiers niet. De behandelaars van de zoon zijn al enkele jaren niet meer werkzaam in de praktijk van verweerder. In de praktijk van verweerder wordt inmiddels geen orthodontie meer uitgeoefend. Verweerder heeft van mevrouw B. een reactie ontvangen. Daarin is te lezen dat mevrouw B. de zoon viermaal heeft gezien en advies heeft gegeven. Mevrouw B. heeft te kennen gegeven dat zij geen beroepsfouten heeft gemaakt.

Van de heer S. heeft verweerder geen reactie ontvangen. Bij gebrek aan wetenschap over de handelwijze van de behandelaars betwist verweerder dat zij beroepsfouten hebben gemaakt. De bewijslast van de beroepsfout rust bij klaagster. Dat klaagster niet tevreden is over het bereikte resultaat met het beugeltraject van de zoon betekent niet dat een beroepsfout is gemaakt. De noodzaak om door een andere orthodontist opnieuw een beugel op te bouwen is niet aangetoond. Mevrouw B. heeft de behandeling van de zoon van de heer S. overgenomen. Op 10 maart 2020 heeft zij klaagster meegedeeld dat de beet van de zoon waarschijnlijk niet verbeterd kon worden zonder aanvullende kosten te maken. Klaagster voelde daar niet voor.

Hoewel een deel van het medisch dossier van de zoon ontbreekt wil dat niet leiden tot een omkering van de bewijslast. Klaagster stelt dat haar zoon pijn heeft geleden maar uit de patiëntenkaart blijkt niet dat pijnklachten zijn gemeld.

Verweerder heeft klaagster kosteloze aanvullende behandelingen aangeboden om escalatie van het geschil en verdere kosten te voorkomen. Klaagster heeft die handreiking helaas niet geaccepteerd. Verweerder stelt zich op het standpunt dat geen beroepsfouten zijn gemaakt en er geen grond is voor het toekennen van 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 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 de praktijk eigenaar van verweerder, de heer H, middels een instellingsregeling is aangesloten bij de [beroepsorganisatie]. Verweerder is daarmee aangesloten bij de klachtenregeling van de [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 Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement.

Verweerder heeft gesteld dat klagster niet ontvankelijk is in haar klacht omdat zij die niet tegen verweerder maar tegen de twee tandartsen - de behandelaars van haar zoon - dient te richten. Die twee tandartsen hebben hun werkzaamheden bij verweerder verricht op basis van een overeenkomst van opdracht. In die overeenkomst is opgenomen dat de klachtenregeling van de opdrachtnemer van toepassing is, aldus verweerder.

De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt.

Klaagster heeft een behandelingsovereenkomst voor haar zoon gesloten met de praktijk van verweerder. Gesteld noch gebleken is dat klagster alvorens verweerder de behandeling aanving, door de praktijk dan wel verweerder, erop is gewezen dat de individuele klachtenregeling van de behandelaars van de zoon op de behandelingsovereenkomst van toepassing is. Wat de juridische verbintenis is tussen verweerder en de behandelaars die in de praktijk werkzaamheden hebben verricht doet niet ter zake; verweerder is als zorgaanbieder verantwoordelijk voor de behandelingen die in de praktijk worden verricht. Daarbij spreekt verweerder zichzelf tegen aangezien in de overeenkomst van opdracht die verweerder met de tandartsen/behandelaars heeft gesloten is opgenomen: *“dat opdrachtgever is aan te merken als zorgaanbieder voor de patiënten die zijn ingeschreven in zijn tandartspraktijk”*. Verweerder is als opdrachtgever aan te merken als de zorgaanbieder tegen wie klagster haar geschil dient te richten. De Geschilleninstantie verklaart klagster dan ook ontvankelijk in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Klagster heeft gesteld dat verweerder een onjuist behandeltraject heeft gevolgd voor de orthodontische problemen van haar zoon en dat traject niet heeft gemonitord. De opvolgend behandelaar, een orthodontist, tot wie klagster zich met haar zoon heeft gewend heeft het beugeltraject opnieuw ingezet. Ter onderbouwing van haar klacht heeft klagster een tandheelkundig advies van een medisch adviesbureau overgelegd.

Tussen partijen staat vast dat de zoon in de praktijk van verweerder een beugelbehandeling heeft ondergaan. Die beugelbehandeling is van 2018 tot 2020 uitgevoerd door de heer S. die als tandarts werkzaam was in de praktijk van verweerder. Vanwege klachten over de behandeling van haar zoon heeft klagster in juni 2020 het dossier van haar zoon opgevraagd. Vaststaat dat klagster het dossier betreffende de werkzaamheden en behandelingen van de heer S. niet van verweerder heeft ontvangen. Op vragen van klagster heeft verweerder niet inhoudelijk gereageerd.

Verweerder heeft naar voren gebracht dat hij het medisch dossier niet van de heer S. heeft ontvangen maar dat er geen beroepsfouten zijn gemaakt. Op geen enkele wijze heeft verweerder dat standpunt onderbouwd of toegelicht. Het standpunt van verweerder dat de bewijslast ten aanzien

van het tandheelkundig onzorgvuldig handelen bij klaagster ligt is juridisch onhoudbaar en onjuist. Verweerder heeft als zorgaanbieder de verplichting om een medisch dossier van zijn patiënten bij te houden (artikel 7:454 BW) en daarvan inzage te verschaffen (artikel 7: 456) en aan de hand daarvan aan te tonen welke behandelingen op welk moment en met welk behandeldoel zijn verricht. In het medisch dossier van de zoon is gedurende de behandelperiode van de heer S. vrijwel niets anders opgenomen dan “*Beugelconsult per maand categorie 6*”. Inhoudelijke tandheelkundige informatie ontbreekt geheel. Het is aan verweerder om aan te tonen dat hij en zijn behandelaars hebben voldaan aan de op hen rustende zorgplicht ten opzichte van de zoon. Mevrouw B., de tandarts die in maart 2020 binnen de praktijk van verweerder de behandeling van de zoon van de heer S. heeft overgenomen, heeft schriftelijk verklaard dat zij de zoon op 10 maart 2020 voor het eerst zag en zij als overnemend behandelaar niet een overdracht heeft ontvangen van de vorige behandelaar. Ook hiermee is aangetoond dat de dossiervoering binnen de praktijk van verweerder gebrekkig was.

Door de onprofessionele en ondoorzichtige wijze van praktijkvoering van verweerder heeft klaagster om moeten zien naar een andere behandelaar voor haar zoon. Die opvolgend behandelaar, een orthodontist, heeft van verweerder geen medisch dossier van de zoon ontvangen. De opvolgend behandelaar heeft een geheel nieuw beugeltraject voor de zoon moeten inzetten. Vanwege het ontbreken van relevante gegevens uit het medisch dossier van de zoon en ter beoordeling van zijn gebitssituatie heeft de gemachtigde van klaagster een tandheelkundig advies moeten vragen bij een medisch adviesbureau. Daaruit is gebleken dat de zorgverlening van verweerder ten opzichte van de zoon verwijtbaar tekort is geschoten. De tandheelkundig adviseur concludeert in een advies van 2 november 2021 dat de dossiervorming betreffende de zoon ondermaats is, een diagnose, een indicatie voor behandeling en een behandelplan ontbreekt en gebitsmodellen van voor en na de behandeling niet beschikbaar zijn. De tandheelkundig adviseur stelt vast dat in de twee behandeljaren bij verweerder geen sprake is geweest van enige vooruitgang in de orthodontische situatie van de zoon. De Geschilleninstantie neemt die conclusie en bevindingen over nu verweerder die op geen enkele wijze onderbouwd heeft weerlegd.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster en haar zoon en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend zorgverlener in vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden. De Geschilleninstantie acht het uiterst kwalijk dat verweerder zijn verantwoordelijkheden op een behandelaar of klaagster tracht af te schuiven.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klaagster een schadevergoeding toekomt ter compensatie van de kosten van herstel van de door verweerder op ondeskundige en onprofessionele wijze uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het beugeltraject van haar zoon. Die kosten bestaan uit de facturen van de opvolgend behandelaar van in totaal € 3.009,38.

Daarnaast is de Geschilleninstantie van oordeel dat aan (de zoon van) klaagster een immateriële schadevergoeding toekomt nu voor de Geschilleninstantie vast is komen te staan dat het tweejarige beugeltraject bij verweerder niet tot enige vooruitgang in de orthodontische situatie van de zoon heeft geleid. Dit betekent dat de zoon twee jaar lang onnodig een beugel heeft gedragen waardoor hij twee jaar lang onnodig ongemak heeft ondervonden en pijn heeft geleden. Naar billijkheid vastgesteld komt (de zoon van) klaagster hiervoor een vergoeding van € 1.500,- toe.

Voorts is door klaagster een vergoeding van de kosten van rechtsbijstand gevorderd van € 4.972,29. Aangezien in artikel 14 van het Reglement is bepaald dat de kosten van (rechts)bijstand van partijen voor hun eigen rekening komen zal de Geschilleninstantie die vordering afwijzen.

Nu de klacht van klaagster geheel gegrond wordt verklaard zal de Geschilleninstantie ten slotte bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan haar dient te worden vergoed. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 4.584,38 klaagster verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart zich bevoegd de klacht van klaagster tegen verweerder te behandelen;
- verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht;
- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 4.584,38 aan klaagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 29 maart 2024

Met verzenddatum, 26 april 2024