

## UITSPRAAK

SGIM 2024- 39

### 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 de heer C, orthodontist te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij e-mail van 17-07-2024 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17-07-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 26-08-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10-10-2024.
5. De hoorzitting heeft op 15 november 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerder waren beiden ter zitting aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar tolk en ondersteuner E.

### De klacht

Uit de schriftelijke klacht en hetgeen door klaagster ter zitting is toegelicht, volgt dat klaagster verweerder een onjuiste orthodontische behandeling verwijt, als gevolg van een verkeerde orthodontische en chirurgische planning, slechte communicatie tussen de chirurg en verweerder, en een verkeerde uitvoering van het behandelplan.

Klaagster heeft zich in 2019 tot verweerder gewend vanwege een vóór de bovenkaak liggende onderkaak waardoor klaagster pijn in het kaakgewricht en moeilijkheden bij het kauwen ervoer. Alhoewel de orthodontische behandeling slechts één jaar zou duren heeft verweerder klaagster gedurende drie jaar orthodontisch behandeld waarna klaagster een kaakoperatie heeft ondergaan bij de kaakchirurg.

Klaagster stelt dat verweerder het orthodontische behandelplan veranderde zonder klaagster te informeren en in de uitvoering van het plan heeft verweerder fouten gemaakt. Als gevolg hiervan is de kaakoperatie niet succesvol geweest.

Klaagster heeft getracht om de chirurg en verweerder van de fouten te overtuigen en verweerder meermaals om een oplossing gevraagd. Verweerder heeft hierop voorgesteld om opnieuw orthodontische elastieken te gaan dragen maar klaagster kon zich niet hierin vinden. Zij ervaart nu klachten waaronder pijn in het kaakgewricht, onvoldoende ruimte voor de tong, verstikkingsproblemen tijdens slapen, pijn in het gehemelte en de wortels van de tanden en een verandering van de glimlach.

Ter zitting licht klaagster tenslotte toe dat zij zich niet serieus genomen voelt door verweerder en daarom de behandeling staakte. Zij heeft zich inmiddels tot een andere orthodontist gewend.

Klaagster verlangt een schadevergoeding van € 25.000,- voor geleden en nog te lijden materiële en immateriële schade.

### **Het verweer**

Verweerder heeft in het verweerschrift en ter zitting het navolgende verweer gevoerd.

In overleg met de kaakchirurg van het UMC Groningen is een orthodontisch-chirurgisch traject met een Le Fort 1 operatie en vooraf verkrijgen van congruente bogen voorgesteld en ingezet. Verweerder stelt dat vooraf duidelijk was dat de behandelduur voor de operatie gemiddeld 2,5 jaar is en dat na de operatie de behandeling nog een jaar zou duren. Van invloed op de langere behandelduur waren de oogoperatie van klaagster en een wissel van het UMC naar het Martini Ziekenhuis vanwege het vertrek van orthognatische kaakchirurgen uit het UMC.

Gedurende het orthodontische behandeltraject is diverse malen gesproken over beperkingen in behandeldoel om technische redenen of gezien het financieel budget van klaagster.

Verweerder stelt dat de voorbehandeling goed is verlopen en dat na de operatie Klasse I bereikt is op de cuspidaten. Vervolgbehandeling werd echter niet ingesteld omdat klaagster het niet eens was met het behaalde operatieresultaat en in overleg wilde met de kaakchirurg en verweerder en de instructies van verweerder ter zake het dragen van orthodontische elastieken niet opvolgde. Haar tandstand is daardoor ongecontroleerd gebleven en niet langer representatief voor de postoperatieve stand. Verweerder oppert daarnaast dat klaagster een zgn. Sunday bite heeft, hetgeen ook aangetoond wordt door gemaakte Röntgen Schedel Profiel foto's; het beoogde resultaat van de operatie is bereikt, zo meent verweerder, doch klaagster ervaart dit anders door onder meer (onbewust) monddrag. Verweerder is bereid om klaagster verder te behandelen mits de kaakchirurg een nieuwe operatie wil uitvoeren, omdat dit in de beleving van klaagster de enige mogelijkheid is.

Verweerder stelt juist te hebben gehandeld en verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

### **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 verweerder aangesloten is 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. 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 klaagster ontvankelijk.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschillencommissie Mondzorg stelt voorop dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een orthodontist jegens zijn patiënt niet verplicht is om een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend orthodontist. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling meestal niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings-)proces een ongewisse factor vormt. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen, kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming kan dan ook pas worden gesproken als komt vast te staan dat de orthodontist zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken, is de Geschilleninstantie niet gebleken dat het ingezette behandeltraject onjuist was. Evenmin is aangetoond dat verweerder een fout heeft gemaakt bij de uitvoering ervan.

Bij omvangrijke behandelplannen als het onderhavige is het niet altijd zo dat het resultaat is zoals de patiënt voor ogen staat. Toen het resultaat van de operatie niet beantwoordde aan haar verwachting heeft klaagster, zo stelt verweerder en erkent klaagster, de orthodontische behandeling van verweerder niet willen voortzetten en het advies ter zake het dragen van orthodontische elastieken ter zijde gelegd.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het feit dat verweerder niet in de gelegenheid is gesteld de behandeling voort te zetten en te voltooien, waardoor mogelijk relapse plaats kon vinden, verweerder niet kan worden aangerekend.

Niet aangetoond is dat verweerder de behandeling niet conform de normen die hiervoor gelden heeft uitgevoerd of anderszins tekort is geschoten in de zorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt op grond van voorgaande dat niet is komen vast te staan dat verweerder klachtwaardig heeft gehandeld. De klacht is dan ook ongegrond. Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Bunnik, 15 november 2024

Met verzenddatum, 30 december 2024