

## UITSPRAAK

SGIM 2024-46

### 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 C, gevestigd te D hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: de heer E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 17 september 2024 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 op 17 september 2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20 september 2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 17 oktober 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 december 2024.
5. De hoorzitting heeft op 13 december 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot. Verweerster werd vertegenwoordigers door F, praktijkmanager, G, tandarts en klinisch adviseur en bijgestaan door gemachtigde de heer E.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat de tandarts van verweerster een ingreep waarbij een zogeheten Dahlbehandeling is uitgevoerd en vervolgens zes kronen zijn geplaatst ondeskundig en onzorgvuldig heeft uitgevoerd waardoor het behandelresultaat niet is zoals was afgesproken en verwacht mag worden.

Klaagster was sinds 2002 patiënt in de praktijk van verweerster. Haar vaste tandarts was tandarts XXXX. In 2021 bleek een intensieve behandeling nodig. Klaagster wilde een oplossing voor haar diepe beet en zes kronen dienden te worden geplaatst. Tot verbazing van klaagster werd zij op de dag van de behandeling geconfronteerd met een voor haar onbekende behandelaar, tandarts W. Door tandarts W. is een Dahlbehandeling uitgevoerd (*waarbij een lokale beetverhoging wordt aangebracht*) en in verschillende behandelingen zijn zes kronen geplaatst. Het resultaat van de behandelingen was niet zoals verwacht mag worden en niet waar klaagster mee heeft ingestemd,

volgens klaagster. Klaagster heeft nu een diepere beet dan voor de behandeling en een naar achteren verplaatste onderkaak. Klaagster zal een beugel moeten gaan dragen om de kaakproblemen enigszins te herstellen. Ook is de esthetiek van de vervaardigde kronen ver beneden peil; de maatvoering is niet goed, er is sprake van scheurtjes en barsten en de kleur is niet zoals afgesproken. Voorts heeft klaagster na de behandelingen ontstekingen gekregen en heeft zij bij haar opvolgend tandarts wortelkanaalbehandelingen moeten ondergaan.

Klaagster stelt dan ook dat de behandeling door tandarts W. zonder informed consent en niet lege artis uitgevoerd.

Omdat de praktijk geen verantwoordelijkheid wilde nemen heeft klaagster zich genooddaakt gezien om een advocaat in de arm te nemen. De advocaat heeft in een rechtbankprocedure om een deskundigenonderzoek verzocht.

In die procedure is door toedoen van de advocaat van klaagster van alles fout gegaan hetgeen ertoe heeft geleid dat de deskundige een onderzoek heeft uitgevoerd op basis van een onvolledig dossier. Zonder toestemming van klaagster heeft de advocaat een verzoekschrift aan de rechtbank gestuurd waardoor de klacht van klaagster niet goed is geformuleerd. Vervolgens heeft tandarts W. onjuiste informatie aan de deskundige doorgegeven. Daarbij is door de deskundige het onderzoek niet goed uitgevoerd; hij keek nauwelijks in de mond van klaagster. Nadat het onderzoek was afgerond heeft de advocaat van klaagster zich teruggetrokken. Een einduitspraak van de rechtbank is dan ook niet gevolgd.

Om die reden heeft klaagster haar klachten voorgelegd aan de Geschilleninstantie. Klaagster verlangt een eindoordeel op basis van de juiste gegevens en informatie.

Klaagster vraagt een vergoeding van € 24.995,-- ter compensatie van de ernstige schade die zij als gevolg van de ondeugdelijke behandeling heeft geleden. Die schade bestaat onder meer uit kosten van de herstelbehandelingen, de kosten van het deskundigenonderzoek, reiskosten, parkeerkosten en kosten voor fysiotherapie.

## **Het verweer**

Klaagster heeft zich begin 2022 gewend tot verweerster met een klacht over de in 2021 uitgevoerde behandelingen. De klachten van klaagster richtten zich volledig op het esthetisch aspect daarvan, het resultaat zou onvoldoende zijn.

Verweerster heeft de klacht van klaagster van begin af aan serieus genomen. Naar het oordeel van verweerster was sprake van een zeer net werkstuk met een esthetisch zeer goed resultaat.

Desondanks heeft verweerster aan klaagster de mogelijkheid van een kosteloze herbehandeling aangeboden waarbij wel werd benoemd dat hier risico's aan waren verbonden. Klaagster heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt en heeft middels een advocaat een officiële klacht ingediend bij verweerster. Ondanks diverse voorstellen vanuit verweerster om klaagster toch in haar klacht tegemoet te komen, onder meer door verlaging van de nog openstaande factuur, bleek een minnelijke oplossing niet mogelijk.

Klaagster heeft verweerster betrokken bij een rechtbankprocedure en verzocht om een deskundigenonderzoek. Verweerster heeft in die procedure alle medewerking verleend en zich akkoord verklaard met de door klaagster voorgestelde deskundige: prof. dr. H, een zeer gerenommeerd tandheelkundig specialist. In overleg met beide partijen zijn vervolgens de onderzoeksvragen bepaald. Tijdens de zitting bij de rechtbank op 27 maart 2023 heeft klaagster voor het eerst naar voren gebracht dat zij niet alleen esthetische klachten had, maar ook problemen ervoer met de stand van haar gebit. Omdat ook verweerster een onafhankelijk en gedegen onderzoek wenste heeft zij de rechtbank verzocht om ook de klachten van functionele aard mee te laten nemen in het deskundigenonderzoek. De conclusie van het rapport van 23 december 2023 is dat verweerster geen verwijt treft. Wel is geconstateerd dat helaas sprake was van een complicatie

met betrekking tot een verandering van de stand van het gebit van klaagster die niet aan verweerster kan worden toegerekend.

Voor verweerster en ook voor de advocaat van klaagster was met de uitkomst van het deskundigenonderzoek de klachtbehandeling afgerond.

Klaagster wenste zich echter niet neer te leggen bij de uitkomst van het door haar zelf verzochte onderzoek en heeft zich gewend tot de [beroepsorganisatie] en vervolgens in april 2024 tot de Geschilleninstantie met een klacht jegens haar behandelaar, tandarts W. Tandarts W. is in juni 2024 overleden als gevolg waarvan de behandeling van die klacht bij de Geschilleninstantie is geëindigd. Klaagster heeft enkele maanden later opnieuw een procedure gestart bij de Geschilleninstantie, ditmaal gericht tegen de praktijk als verweerster. Verweerster stelt zich op het standpunt dat de conclusie van het deskundigenrapport duidelijk is: verweerster treft geen verwijt. De klachten van klaagster zijn dan ook ongegrond.

Door de opstelling van klaagster is verweerster genoodzaakt geweest om een advocaat in de arm te nemen. Bij de rechtbank kan immers niet geprocedeerd worden zonder advocaat. Omdat klaagster zich niet wenst neer te leggen bij de uitkomst van het deskundigenonderzoek waartoe zij zelf het initiatief heeft genomen heeft verweerster weer kosten voor juridische bijstand moeten maken. Verweerster vraagt de Geschilleninstantie dan ook om klaagster te veroordelen tot betaling van een redelijk bedrag ter compensatie van de kosten die verweerster in deze procedure heeft moeten maken.

## **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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster 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 in zijn klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Klaagster is niet tevreden over het resultaat van een behandeling die in 2021 is uitgevoerd in de praktijk van verweerster.

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij de uitvoering van die behandeling heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

#### Deskundigenonderzoek in rechtbankprocedure

Klaagster heeft middels een advocaat een civiele procedure aanhangig gemaakt waarin een deskundigenonderzoek is gevraagd en gelast. Vaststaat dat die deskundige door (de advocaat van) klaagster is voorgedragen en dat verweerster zich met de benoeming van die deskundige akkoord heeft verklaard. De onderzoeksvragen zijn in overleg met partijen door de rechtbank vastgesteld en het beginstel van hoor en wederhoor is toegepast. Voorts is aan elk van partijen de gelegenheid gegeven om opmerkingen en verzoeken aan de deskundige voor te leggen. De deskundige heeft een onderzoek uitgevoerd en op 23 december 2023 een definitief rapport uitgebracht. Aan klaagster is de gelegenheid gegeven gebruik te maken van haar inzage-en blokkeringsrecht. De Geschilleninstantie stelt vast dat het deskundigenrapport tot stand is gekomen met in achtneming van alle formele vereisten.

In de beschikking van de rechtbank Gelderland van 1 juni 2023 waarin het deskundigenonderzoek is gelast, is opgenomen dat iedere verdere beslissing wordt aangehouden. Na het toezenden van het deskundigenrapport door de rechtbank per brief van 19 januari 2024 is geen nadere beslissing gevolgd.

Klaagster verlangt een eindoordeel over het geschil en heeft haar klacht, gericht tegen tandarts W., in april 2024 voorgelegd aan de Geschilleninstantie. Omdat tandarts W. in juni 2024 op 44-jarige leeftijd is overleden is klaagster ervan in kennis gesteld dat de behandeling van het geschil tegen hem niet kan worden voortgezet. Klaagster heeft haar geschil vervolgens gericht tegen verweerster - de praktijk waarbij tandarts W. in dienst was - en heeft in september 2024 een nieuw geschilformulier ingediend.

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij het niet eens is met de wijze waarop het deskundigenonderzoek is uitgevoerd en de wijze waarop het rapport tot stand is gekomen.

De voorzitter heeft klaagster ter zitting voorgehouden dat zij eventuele vragen of opmerkingen over het rapport of het onderzoek in de procedure bij de rechtbank naar voren had kunnen en moeten brengen. De procedure bij de Geschilleninstantie heeft niet tot doel het gehele onderzoek dat in de rechtbankprocedure is uitgevoerd opnieuw uit te voeren. Zoals hiervoor is toegelicht voldoet het deskundigenrapport aan de daaraan gestelde formele eisen zodat de Geschilleninstantie de klachten van klaagster aan de hand van dat rapport zal beoordelen.

Klaagster heeft daartegen naar voren gebracht dat zij het niet eens was met de werkwijze van haar advocaat en de onderzoeksvragen niet vooraf met haar zijn besproken. De voorzitter heeft klaagster vervolgens voorgehouden dat eventuele klachten van klaagster tegen haar voormalig advocaat geen onderwerp van het huidige geschil kunnen zijn. Voorts heeft klaagster naar voren gebracht dat haar pas na het definitief worden van het deskundigenrapport van 23 december 2023 is gebleken dat tandarts W. onvoldoende en onjuiste informatie aan de deskundige heeft verstrekt waardoor geen waarde kan worden gehecht aan de eindconclusies van het rapport. Ook aan dat argument gaat de Geschilleninstantie voorbij nu tandarts W. is overleden en hij niet meer in staat is om op de ongefundeerde verwijten van klaagster te reageren en klaagster deze omstandigheid aan de rechter had kunnen voorleggen ter verdere beoordeling.

#### Tandheelkundige behandeling

De klacht van klaagster is als volgt samen te vatten: (de tandarts van) verweerster heeft de behandelingen in 2021 waarbij een Dahlbehandeling is uitgevoerd en zes kronen zijn vervaardigd onzorgvuldig en ondeskundig uitgevoerd.

Aanvankelijk had klaagster (uitsluitend) klachten over de techniek en esthetiek van de kronen. Omdat klaagster tijdens de zitting van 27 maart 2023 in de verzoekschriftprocedure bij de rechtbank sprak over problemen met de stand van haar gebit zijn, op verzoek van verweerster, vragen van functionele aard aan de onderzoeksvragen gericht aan de deskundige toegevoegd.

De deskundige heeft vastgesteld en geconcludeerd dat (de tandarts van) verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts in vergelijkbare situaties verwacht mag worden. De deskundige heeft opgemerkt dat de esthetiek van de kronen (kleur en vorm) als zeer netjes is ervaren. De kronen vertonen geen gebreken (scheurtjes of barsten). De kleur is netjes en passend bij de andere tanden en kiezen. De maatvoering van de kronen is goed en passend in het gezicht, de lengte van de kronen is ook goed. (De tandarts van) verweerster heeft de risico's van de aanwezige diepe beet erkend en voor een minimaal invasieve behandelmethode gekozen. Hij heeft een goed behandelplan opgesteld passend bij de stand van de wetenschap.

Ten aanzien van de functionele gevolgen van de behandeling heeft de deskundige geconcludeerd dat de behandeling een aantoonbaar effect heeft gehad op de stand van de kaken van klaagster en dat het bekend is dat na een Dahl behandeling occlusieveranderingen kunnen ontstaan. Die occlusieveranderingen leiden vrijwel nooit tot problemen. In het geval van klaagster hebben de occlusieveranderingen in combinatie met de verdiepte beet tot functionele klachten geleid. De deskundige heeft vastgesteld dat die problemen zeer uitzonderlijk en niet te verwachten of voorzienbaar waren en niet te verwijten zijn aan de behandelaar. Over een uitzonderlijk gevolg of complicatie (die in minder dan 1 % van de gevallen voorkomt) behoeft een patiënt niet geïnformeerd te worden; dit staat aan een informed consent voor de behandeling niet in de weg.

De Geschilleninstantie heeft geen grond of aanleiding gevonden om van de inhoud of de conclusie van het deskundigenrapport af te wijken en verklaart de klacht van klaagster ongegrond.

#### Andere behandelaar dan verwacht

Naast klachten over de kwaliteit en uitvoering van de behandeling verwijt klaagster verweerster dat zij ervan uitging dat haar vaste tandarts, de heer Van de G., de behandeling uit zou voeren maar dat zij er door 'werd overvallen' dat tandarts W. aan de behandeling begon. Ter zitting heeft klaagster naar voren gebracht dat zij voorafgaand aan de behandeling contact had met haar vaste behandelaar tandarts Van de G. over de bekwaamheid van tandarts W. Pas nadat tandarts Van de G. haar ervan had overtuigd dat tandarts W. een goede behandelaar was, is klaagster met een behandeling door hem akkoord gegaan. Klaagster weerspreekt daarmee haar verwijt dat zij er niet over was geïnformeerd dat tandarts W. de behandeling uit zou voeren.

Dit klachtonderdeel wordt dan ook eveneens ongegrond verklaard.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook in alle onderdelen ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Verweerster heeft op grond van artikel 3 lid 4 van het reglement van de Geschilleninstantie verzocht om een kostenveroordeling van klaagster.

Wat dit betreft overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Anders dan in de procedure bij de rechtbank kunnen partijen in de procedure ten overstaan van de Geschilleninstantie zonder advocaat of gemachtigde procederen. Hiermee wordt een laagdrempelige procedure gewaarborgd. Dat verweerster er ook in de onderhavige procedure voor heeft gekozen zich juridisch bij te laten staan is een vrije keuze. De Geschilleninstantie wijst het verzoek van verweerster dan ook af.

Uit de stukken maakt de Geschilleninstantie op dat klaagster na afloop van de behandelingen niet alle daaraan verbonden kosten heeft voldaan. Voor zover klaagster inmiddels nog niet alle

behandelkosten aan verweerster heeft betaald merkt de Geschilleninstantie op zij die kosten wel degelijk verschuldigd is.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond;
- wijst haar verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.
- wijst het verzoek van verweerster tot veroordeling van klaagster in de kosten van de geschilbeslechting af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 13 december 2024

Met verzenddatum, 29 januari 2025