

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: d2021/2028-2021-026

Kenmerk: D2021/2028-2021-026

Datum uitspraak: 2 november 2021

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag heeft de volgende beslissing gegeven inzake de klacht van:

A, wonende te B, klager,  
tegen:

C, orthodontist, werkzaam te D, beklagde, gemachtigde: mr. E te F.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:- het klaagschrift met bijlage, ontvangen op 8 maart 2021;- het verweerschrift met bijlagen;- een e-mailbericht van beklagde van 20 juli 2021;- een brief van beklagde van 22 juli 2021, ontvangen op 26 juli 2021;- een brief van klager met bijlagen, ontvangen op 1 september 2021.

1.2 Partijen hebben afgezien van de mogelijkheid om in het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

1.3 De mondelinge behandeling door het College heeft plaatsgevonden ter openbare terechtzitting van 21 september 2021. Klager is verschenen. Beklagde is ook verschenen, bijgestaan door zijn gemachtigde. Beide partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

2. De feiten

2.1 Beklagde heeft de zoon van klager (hierna: de zoon) voor een eerste consult voor orthodontische behandeling gezien op 25 maart 2019. Een tweede consult vond plaats op 7 oktober 2020. Bij dat laatste consult is een melkkies getrokken en is een voorlopige kostenbegroting meegegeven.

2.2 Op 8 oktober 2020 heeft klager de volgende e-mail aan beklagde gestuurd: "L.s., Vandaag begreep ik tot mijn grote verbazing van mijn zoon dat er bij hem door jullie een kies is getrokken. Ik ben de vader en heb het gezag, mijn zoon woont bij zijn moeder. Ik ben niet vooraf over deze medische behandeling geïnformeerd en heb er dus ook geen toestemming voor kunnen geven. Ik wil graag dat de behandelend orthodontist of tandarts hierover contact met mij opneemt. (...)". Ook heeft klager op 8 oktober 2020 telefonisch contact gehad met de praktijkmanager van beklagde.

2.3 Klager heeft op 9 december 2020 de volgende e-mail aan beklagde gestuurd: "L.S., i.v.m. een klacht over bejegening zou ik graag in contact komen met de orthodontist zelf. Kan hij contact met mij opnemen op tel.nr x? Alvast bedankt, M.v.g., A."

2.4 In een e-mail van 9 december 2020 heeft beklagde aan klager gemeld: "Geachte heer A, Ik ontving uw tweeregelige e-mail. Op afstand heb ik de discussie van mijn praktijkmanager met u en uw ex-vrouw gevolgd. Een gesprek met u is niet zinvol gezien uw reacties tot nu toe. Ik raad u aan een andere orthodontist te zoeken. Ik zal uw zoon G niet behandelen. Met vriendelijke groet, C".

3. De klacht

De klacht luidt - zakelijk weergegeven - als volgt:

a. De behandelovereenkomst kon niet op deze wijze worden beëindigd. Er waren geen gewichtige redenen om de overeenkomst te beëindigen. b. Klager is onheus bejegend door de praktijkmanager van beklagde, met name omdat zij hem een narcist heeft genoemd tijdens een gesprek met de ex-echtgenote van klager. 4. Het standpunt van beklagde

Beklaagde heeft de klachten en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

## 5. De beoordeling

### Klachtonderdeel a

5.1 Beklaagde heeft als verweer gevoerd dat geen behandelovereenkomst tot stand is gekomen, omdat geen orthodontische behandeling is gestart. Het College overweegt daaromtrent dat een geneeskundige behandelovereenkomst in het algemeen tot stand komt op het moment dat een patiënt zich met een concrete zorgvraag tot een arts wendt en op die zorgvraag wordt ingegaan. Aan die voorwaarde is naar het oordeel van het College voldaan, nu er twee consulten voor het stellen van een diagnose hebben plaatsgevonden, een melkkies is getrokken en een behandelplan is opgesteld.

5.2 Een zorgverlener kan een behandelovereenkomst niet opzeggen, tenzij sprake is van gewichtige redenen (artikel 7:460 Burgerlijk Wetboek). Dit hangt samen met het zwaarwegende belang van de gezondheid van de patiënt en diens afhankelijke positie ten opzichte van de arts. Wanneer er sprake is van gewichtige redenen, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. In de notitie 'Het beëindigen of niet-aangaan van een behandelingsovereenkomst' van de KNMT is nader uitgewerkt onder welke voorwaarden een tandarts de behandelovereenkomst in ieder geval kan beëindigen. Dat is onder andere het geval als de patiënt zich onheus of agressief jegens de tandarts of anderen gedraagt. Gedrag van familieleden valt daar niet onder. Deze notitie is onder meer gebaseerd op de richtlijn 'Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst' van de KNMG. Deze richtlijn vormt een uitwerking van artikel 7:460 BW. De uitgangspunten van die richtlijn kunnen naar het oordeel van het College mede een richtsnoer vormen voor de invulling van zorgvuldig handelen door tandartsen in verband met beëindiging van een behandelrelatie. In de KNMG-richtlijn zijn zorgvuldigheidseisen neergelegd die in acht moeten worden genomen bij het beëindigen van de behandelrelatie door een arts: de arts moet zich dan aantoonbaar hebben ingespannen om de behandelrelatie tot een aanvaardbare situatie terug te brengen. Dit kan hij bijvoorbeeld doen door in gesprek te gaan over het ongewenste gedrag, te zoeken naar mogelijkheden om dat gedrag te verbeteren en daar afspraken over te maken met de patiënt. Naar het oordeel van het College geldt dit ook als de arts een patiënt niet (meer) wil behandelen vanwege gedrag van familieleden, zoals in dit geval. Uit het dossier blijkt niet dat beklagde heeft getracht met klager in gesprek te gaan over het in zijn ogen ongewenste gedrag van klager alvorens hij de behandelrelatie per mail van 9 december 2020 beëindigde.

Integendeel, klager heeft tot tweemaal toe gevraagd om een gesprek en beklagde is daarop niet ingegaan. Het handelen van beklagde is onzorgvuldig en valt buiten de grenzen van een behoorlijke beroepsuitoefening. Het voorgaande betekent dat dit klachtonderdeel gegrond is.

### Klachtonderdeel b

5.3 Beklaagde heeft weersproken dat zijn praktijkmanager klager (tegenover een derde) een narcist heeft genoemd. Het College kan niet vaststellen wat er precies is besproken. Het is vaste rechtspraak dat in een geval als dit, waarbij sprake is van het woord van de één tegen dat van de ander, geen oordeel door het College kan worden

gevormd. Immers kan aan het woord van de één niet meer waarde worden gehecht dan aan dat van de ander. Dat betekent dat dit klachtonderdeel faalt.

#### Conclusie

5.4 De klacht is gedeeltelijk gegrond. Het College is van oordeel dat een maatregel moet volgen en acht daarvoor het volgende van belang. Beklaagde heeft geen blijk gegeven van een houding die voldoet aan de voor artsen geldende norm om zich toetsbaar op te stellen. Zo heeft beklagde zowel in het verweerschrift als in de e-mail van 20 juli 2021 gemeld dat de klacht volgens hem op 'een niet bestaand probleem ziet' en dat het hem het beste lijkt dat het College uitspraak doet 'zonder verdere tijd en energie te verspillen aan een mondeling vooronderzoek'. Volgens beklagde zou het gaan om een klacht waarvan 'aanstonds duidelijk is dat zij eenvoudig kan worden afgehandeld', is daarover 'in redelijkheid geen twijfel mogelijk' en kan de klacht 'zonder behandeling op een zitting door het voltallige tuchtcollege worden afgedaan'. Ook het feit dat beklagde jegens klager heeft gemeld voornemens te zijn de kosten van rechtsbijstand zo nodig in een civiele procedure op klager te zullen verhalen, getuigt niet van het zich toetsbaar opstellen en een goede proceshouding. Het College weegt anderzijds ook mee dat deze procedure consequenties voor beklagde heeft gehad nu hij heeft gemeld dat zijn taak als plaatsvervangend opleider in zijn nieuwe functie als orthodontist bij het H (na verkoop van zijn praktijk in juni 2021) is opgeschort in afwachting van de onderhavige procedure. Het College acht gelet op alle omstandigheden van het geval de maatregel van waarschuwing passend.

#### 6. De beslissing

Het College:- verklaart de klacht voor wat betreft klachtonderdeel a gegrond;- legt op de maatregel van waarschuwing;- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door I.K. Spros, voorzitter, P.M. de Keuning, lid-jurist, E.M.J. Muller, E.C.L. Fritschy en H.W. Luc, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door Y.M.C. Bouman, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 2 november 2021.