

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klacht ziet op de behandeling van de claim van klaagster bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (verder te noemen: de verzekeraar) van de tandartsenpraktijk vanwege een onbevoegde behandeling. De klacht die aan de commissie voorligt heeft betrekking op het handelen van beklaagde, NIVRE-registerexpert, werkzaam als schadebehandelaar bij de verzekeraar. De klacht behelst de gedragingen van beklaagde gezien in het licht van de NIVRE Gedragscode. Klaagster stelt dat beklaagde alle gedragsregels heeft geschonden, maar ook de Nederlandse wet- en regelgeving.

Feiten:

Vanwege de overzichtelijkheid van de zaak volgt eerst een weergave van de relevante feiten met betrekking tot het beloop van de behandeling van de schadeclaim van klaagster.

Klaagster heeft zich op 8 oktober 2018 tot haar tandarts gewend vanwege een afgebroken stukje van haar kies, element 15.

De tandarts bleek niet in de praktijk aanwezig. De wel aanwezige behandelaar, een mondhygiëniste zo bleek later, heeft een tandheelkundige behandeling uitgevoerd. Ze heeft klaagster verdoofd, de bestaande amalgaamvulling verwijderd en een nieuwe amalgaamvulling aangebracht.

Bij klaagster zijn direct pijnklachten ontstaan en zij heeft diezelfde dag hierover haar beklag per email bij de tandartsenpraktijk gedaan. De pijnklachten bleven aanhouden, ook na diverse tandartsbehandelingen.

Op 22 november 2018 heeft de verzekeraar van de tandartsenpraktijk via de tandartsenpraktijk/de verzekerde de klacht van klaagster ontvangen.

Op 29 maart 2019 heeft klaagster een tuchtklacht tegen de verantwoordelijke tandarts bij het [naam tuchtcollege] ingediend.

De behandelingen om de kies van klaagster te redden en de pijn te verhelpen hebben geen resultaat opgeleverd. Op 3 november 2020 is de kies (element 15) middels een kaak chirurgische ingreep getrokken, na vele consulten en behandelingen.

[Naam tuchtcollege] Het [heeft 4 februari 2021 de klacht tegen de tandarts deels gegrond is verklaard, voor zover het samengevat de manier van leidinggeven in de kliniek betreft. Daarbij speelt de manier van hanteren van het protocol 'voorbehouden behandelingen' een rol. Dit protocol is niet conform de geldende richtlijn en wordt bovendien niet structureel gevolgd, hetgeen de tandarts een berisping heeft opgeleverd.

Op 25 mei 2021 is bij klaagster op de plaats van element 15 een implantaat geplaatst. De pijnklachten aan

het element waren daarmee verholpen, de pijnklachten als gevolg van de verdoving persisteerden.

In vervolg op de uitspraak van het [naam tuchtcollege] heeft de inspectie/IGJ, na bezoek aan de kliniek op 18 november 2021, op 18 februari 2022 onder meer gerapporteerd dat de mondhygiëniste niet meer in taakdelegatie mag werken en zich moet beperken tot haar werkzaamheden als mondhygiëniste.

Op 21 maart 2022 heeft de toenmalig advocaat van klaagster zich namens klaagster tot de verzekeraar van de tandartsenpraktijk gewend met een schadeclaim.

In april 2022 is beklagde in de hoedanigheid van (derde) schadebehandelaar bij de verzekeraar betrokken geraakt bij deze zaak.

[Naam], tandarts en tandheelkundig medisch adviseur is meermaals door beklagde geconsulteerd in het kader van deze schadekwestie.

Op 20 juni 2023 heeft de opvolgend advocaat van klaagster zich tot de verzekeraar gewend met een claim als gevolg van de behandeling. Daarbij heeft de advocaat een beroep op de omkeringsregel gedaan. De regelgeving op het terrein van verboden handelingen is specifiek, aldus de advocaat, en beoogt schade door onbevoegde behandelingen te voorkomen, zodat hier sprake is van causaal verband tussen de gedraging door de onbevoegde en de schade aan element 15.

Op 19 februari 2024 heeft klaagster een klacht bij beklagde ingediend aangaande haar functioneren als schadebehandelaar en daarbij aangekondigd, dat bij het uitblijven van een oplossing in deze schadekwestie, klaagster zich tot de commissie zou wenden.

De klachtbrief aan beklagde van 21 maart 2024 betreft de aangepaste versie van de klachtbrief van 19 februari 2024.

Op 26 maart 2024 heeft klaagster haar klacht ingediend bij de commissie.

[Naam tuchtcollege] heeft op 24 mei 2024 de klacht van klaagster tegen de tandheelkundig medisch adviseur van de verzekeraar [naam adviseur], gegrond verklaard, met als opgelegde maatregel een waarschuwing. Beklaagde was op dat moment geen schadebehandelaar meer in onderhavige zaak.

Standpunt van klaagster

Voor het standpunt van klaagster verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt dat op het volgende neer.

De aangesproken verzekering betreft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de tandartsenpraktijk, een zorginstelling. Dit maakt dat er naast de Nederlandse wet- en regelgeving en in het bijzonder de wet BIG ook diverse gedragscodes van toepassing zijn:

- de Gedragscode Verzekeraars van het verbond van verzekeraars (verder GV);

- de Gedragscode Behandeling Letselschade inclusief het addendum van 2018 (verder GBL).
- voor medisch adviseurs geldt nog de gedragscode Geneeskundig Adviseurs Verzekeringszaken (verder GAV).
- Ook is er nog de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (verder GOMA).

Beklaagde is als schadebehandelaar aangewezen door de verzekeraar om de zaak van klaagster te behandelen. Zij is een NIVRE register-expert en ondertekent ook de correspondentie in deze zaak als behandelaar. Beklaagde is als NIVRE register-expert gebonden aan de NIVRE Gedragscode, de GV en de GBL, dus aan alle genoemde gedragscodes. Ook dient beklagde zich te allen tijde aan de Nederlandse wet- en regelgeving dient te houden.

Het handelen van beklagde in deze zaak voldoet in de verste verte niet aan de regels waaraan zij zich zou behoren te houden en is dan ook klachtwaardig.

Klaagster verwijt beklagde kort samengevat het volgende:

- Van een schadebehandelaar mag verwacht worden dat die zich een gedegen dossierkennis eigen maakt en zich aan de feiten houdt. Indien zij verwijten uit richting klaagster dan dienen deze vergezeld van gedegen bewijs en zeer goed onderbouwd te worden geuit. Daarin is beklagde tekortgeschoten.
- Beklaagde heeft zich niet gehouden aan het harmoniemodel van de GBL, door niet het belang van het slachtoffer voorop te stellen en klaagster als 'tegenpartij' aan te merken.
- Beklaagde maakt ten onrechte gebruik van de adviezen van de tandheelkundig medisch adviseur en verdraait de adviezen teneinde de aansprakelijkheid af te kunnen wijzen.
- Zij had in plaats daarvan de adviseur dienen aan te spreken op de onjuistheid van zijn stellingen.
- Door haar handelen is gebleken dat beklagde niet bekwaam is om het medisch advies van de tandheelkundig adviseur te interpreteren.
- Om die reden heeft zij ook gelogen door over een barst (wortelfractuur) in de kies van beklagde te spreken, worden woorden door beklagde verdraaid, spreekt beklagde over door klaagster uitgestelde behandeling en over pijn voorafgaande aan de behandeling van 8 oktober 2018.
- Naast het onjuist interpreteren van medische informatie, heeft beklagde ook juridisch gezien de letselzaak verkeerd beoordeeld en geen deugdelijk gemotiveerd en correct standpunt ingenomen.
- Zo is het fout handelen door de tandarts en de mondhygiëniste door de verzekeraar erkend. Immers de behandeling van 8 oktober 2018 had niet door de mondhygiëniste mogen worden uitgevoerd. Echter beklagde heeft ten onrechte hiervoor geen aansprakelijkheid erkend.
- Ten onrechte is door beklagde het beroep van klaagster op de omkeringsregel afgewezen. De algemene norm uit artikel 7:453 BW wordt ingekleurd door specifieke normen aangaande de voorbehouden handelingen.
- In plaats daarvan heeft beklagde de bewijslast bij klaagster gelegd en wordt een beroep gedaan op eigen schuld aan de zijde van klaagster. Het is aan de verzekeraar om daarvan bewijs te leveren, niet aan klaagster om het tegendeel te bewijzen.
- De claim van klaagster wordt op grond van het voorgaande tegen beter weten in door beklagde afgewezen, zonder daarvoor een goede onderbouwing te geven.
- Voorts resteren nog een aantal klachtpunten die vooral betrekking hebben op fouten gemaakt in de communicatie door beklagde.
- Zo heeft beklagde na terugtrekking van de eerste advocaat van klaagster toch nog met hem gecommuniceerd, hetgeen in strijd is met de privacyregels.
- Bovendien heeft beklagde zich niet afgemeld als behandelaar en heeft vervolgens een half jaar niet

gereageerd op berichten van klaagster, zodat klaagster lange tijd in het ongewisse is gelaten ten aanzien van de opvolging van beklagde.

Het gedrag van beklagde is dusdanig verwerpelijk dat de commissie zich hier een oordeel over mag vormen. Benadrukt dient hierbij te worden dat hier sprake is van een situatie waarbij het slachtoffer, klaagster, door de schadebehandelaar gevictimiseerd wordt, hetgeen voorkomen had moeten worden.

Klaagster verzoekt de commissie om gegrondverklaring van haar klacht en verlangt permanente doorhaling van beklagde uit het NIVRE register.

Ter zitting heeft de vertegenwoordiger van klaagster namens klaagster een reactie op het verweerschrift van beklagde gegeven. Samengevat komt in hoofdzaak naar voren dat klaagster persisteert in haar verwijt aan beklagde dat zij onvoldoende eigen verantwoordelijkheid heeft genomen als schadebehandelaar. Zij had zelfstandig haar keuzes moeten maken in plaats van aan de leiband van de verzekeraar te lopen. Bovendien is beklagde, zonder een kritische blik te werpen op de deskundigenrapportages, onterecht steeds achter de rapportage van de tandheelkundig medisch adviseur gaan en blijven staan.

Standpunt van beklagde

Voor het standpunt van beklagde verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt dat op het volgende neer.

Beklagde ontkent dat voor onrechtvaardige behandeling door beklagde een aanknopingspunt te vinden is. Haar handelen is geheel in lijn met de Gedragscodes, de Statuten en/of Reglementen en/of aan hetgeen verder bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Dat beklagde bij de behandeling van de claim van klaagster onzorgvuldig heeft gehandeld is niet juist.

Beklagde stelt voorop dat waar in de klacht beroep wordt gedaan op de GBL, dit beroep niet kan slagen, omdat deze code uitsluitend ziet op het medisch beoordelingstraject in het kader van de beoordeling van de omvang van de schade als gevolg van een ongeval of andersoortige schadeveroorzakende gebeurtenis. De GBL kan niet worden gebruikt in medische aansprakelijkheidszaken en de bijbehorende medische paragraaf is niet geschikt voor de medische beoordeling van de aansprakelijkheidsvraag.

Beklagde is per april 2022 als schadebehandelaar bij deze kwestie betrokken geweest. Per e-mail d.d. 4 en 8 april 2022 heeft beklagde namens de verzekeraar de advocaat van klaagster bericht dat zij op basis van de uitspraak van het [naam tuchtcollege] geen aansprakelijkheid kan erkennen, nu daarvoor te weinig informatie beschikbaar is om aan de vereisten van artikel 6:162 BW te kunnen voldoen. Immers de schade, onrechtmatigheid, causaliteit en toerekenbaarheid moeten kunnen worden vastgesteld.

Beklagde heeft daarbij aangegeven de aansprakelijkheid beter te kunnen beoordelen op het moment dat de medische informatie is beoordeeld. Na ontvangst van de medische informatie heeft beklagde een tandheelkundig medisch adviseur, [naam adviseur], ingeschakeld en is zij afgegaan op zijn bevindingen. Zo heeft deze adviseur onder meer beoordeeld dat de kies door een foutieve wortelkanaalbehandeling verloren zou zijn gegaan. Nu beklagde geen tandheelkundige is, kan haar van het volgen van het advies van de medisch adviseur geen verwijt worden gemaakt. Uiteindelijk heeft deskundige haar in 2022 en 2023 in totaal vier keer geadviseerd. Hieruit volgde de conclusie dat niet kon worden vastgesteld dat, indien een wel bevoegde tandarts de op 8 oktober 2018 verrichte handelingen had uitgevoerd, de schade (pijn,

opvolgende behandelingen en uiteindelijk verlies van de kies en vervanging door een implantaat) niet zou zijn ontstaan.

Op het moment dat beklaagde de claim van klagster behandelde, had het [naam tuchtcollege] zijn oordeel over het handelen van de medisch adviseur nog niet gegeven. Beklaagde had geen aanleiding te twijfelen aan de juistheid van zijn bevindingen en het oordeel van de medisch adviseur.

Daarnaast heeft beklaagde het medisch advies van 9 juli 2023 voorgelegd aan de afdeling juridische zaken van de verzekeraar en heeft zij overleg gevoerd met de juridisch adviseur van de afdeling personenschade over de claim van klagster. De juridisch adviseur was van oordeel dat nu de medisch adviseur het gestelde foutieve handelen van de mondhygiëniste niet kon vaststellen en geen causaal verband zag tussen de door de mondhygiëniste uitgevoerde voorbehouden handelingen en de later opgetreden klachten, erkenning van aansprakelijkheid niet aan orde is.

De juridisch adviseur was het eens met beklaagde met betrekking tot het afwijzend standpunt, het afwijzen van de schadeclaim, het volgen van het advies van de medisch tandheelkundig adviseur en het bezwaar tegen de omkeringsregel. Beklaagde kan geen verwijt worden gemaakt dat zij bij de beoordeling van de claim is afgegaan op de adviezen van haar medisch adviseur en van de juridisch adviseur.

Niet ter discussie staat dat onrechtmatig jegens klagster is gehandeld doordat de mondhygiëniste op 8 oktober 2018 voorbehouden handelingen heeft verricht. Het staat daarentegen niet vast dat zij de handelingen onzorgvuldig heeft uitgevoerd en schade heeft toegebracht. Volgens de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering (Rv) rust de stelplicht en bewijslast van de schade en het causaal verband tussen de verweten gedraging en de schade op diegene die schadevergoeding vordert. De omkeringsregel biedt hierop in specifieke gevallen een uitzondering. Uit jurisprudentie van de HR volgt dat bij schending van een algemeen geformuleerde norm, zoals hier het geval is, geen plaats is voor toepassing van de omkeringsregel. Immers de norm, te weten het onbevoegd verrichten van voorbehouden handelingen, strekt zich niet tot voorkoming van een specifiek gevaar. Om die reden heeft beklaagde het beroep op de omkeringsregel ten bewijze van het conditio sine qua non verband naast zich neer kunnen leggen.

Vanuit de verzekeraar is voorgesteld het geschil te regelen tegen betaling van een bedrag tussen € 5.000,-- en € 7.500,-- waarmee klagster niet akkoord is gegaan. De advocaat van klagster heeft aangekondigd een deel geschil te starten als de aansprakelijkheid niet zou worden erkend.

Overige klachtpunten

Het standpunt van beklaagde dat klagster en haar advocaat geen recht hebben op inzage in of afgifte van de adviezen van haar medisch adviseur is in overeenstemming met vaste rechtspraak.

Beklaagde heeft de brief van klagster van 17 juni 2023 ontvangen met de e-mail van haar advocaat van 20 juni 2023 bij vergissing per e-mail van 22 juni 2023 aan de vorige advocaat van klagster beantwoord. Beklaagde biedt voor deze omissie haar verontschuldiging aan.

Het verwijt dat beklaagde brieven onbeantwoord heeft gelaten is niet gegrond. Beklaagde heeft de brief van klagster van 21 september 2023 opgevat als een directieklacht. Namens de directie is daarom bij brief gedateerd 19 oktober 2023 gereageerd. In antwoord op de herinnering die klagster op 21 oktober 2023 aan beklaagde heeft gestuurd, heeft beklaagde op 25 oktober 2023 een PDF van de brief van de

directie gericht aan klagster gestuurd. De brief klagster van 27 oktober 2023 is gericht aan [namen geadresseerden] en blijkens de aanhef ter informatie aan beklaagde gestuurd. Beklaagde heeft niet op die brief gereageerd. Medio november 2023 is de behandeling van de claim van klagster door een andere behandelaar overgenomen, die klagster op 27 november 2023 inhoudelijk heeft bericht. Het verwijt dat klagster op dit punt maakt is niet terecht, klagster heeft immers een reactie van de verzekeraar ontvangen op haar brief van 21 september 2023.

Op grond van het voorgaande heeft beklaagde bij de behandeling van de schadevergoedingsvordering van klagster gehandeld binnen de grenzen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot. Beklaagde verzoekt de commissie de klachten in het kader van deze tuchtprocedure ongegrond te verklaren.

Beklaagde heeft ter zitting benadrukt dat geen sprake is van gemaakte fouten en dat bovendien, mocht dit wel het geval zijn naar het oordeel van de commissie, het causaal verband tussen de fout en de gestelde schade niet vast is komen te staan.

Beoordeling van de klacht

Ingevolge artikel 3. 1. van haar reglement heeft de commissie tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklaagde ten tijde van diens NIVRE-registratie of inschrijving in de Kamer van het NIVRE, dat mogelijk in strijd is met de gedragscode en/of Statuten en/of Reglementen van het NIVRE en/of met hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening door de beklaagde betamelijk is. De commissie doet dit door een uitspraak te doen.

Voorop gesteld wordt dat een expert dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen, zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE.

Deze gedragsregels zijn bedoeld, zo blijkt uit de inleiding daarvan, als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een expert staat in beginsel niet ter beoordeling van de commissie. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Slechts indien en voor zover een expert een inhoudelijk standpunt heeft ingenomen dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden waardoor het mogelijk is dat, ook indien men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

De beklaagde was tijdens haar handelen en/of nalaten, waarover in deze procedure wordt geklaagd, bij het NIVRE geregistreerd.

De door klagster neergelegde klachten gaan voor zover ze betrekking hebben op de Gedragsregels NIVRE in hoofdzaak over artikelen 3 en 4.

Artikel 3 bepaalt dat een NIVRE geregistreerde bij de uitoefening van zijn beroep of bedrijf zich dient te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend persoon betaamt.

Regel 4 bepaalt dat een NIVRE geregistreerde zorg draagt voor een betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening en fatsoenlijk, integer en respectvol richting alle betrokkenen handelt. Dat houdt in ieder geval in dat hij zich onthoudt van a) het geven van informatie waarvan hij weet of behoort te weten dat die onjuist en/of misleidend is en d) handelt conform wet- en regelgeving.

Daarnaast verwijst klagster als grondslag voor haar klacht naar de GBL, GOMA en GVA.

De Gedragscode Behandeling Letselschade is van belang in onderhavige kwestie en dient in het kader van goede beroepsuitoefening naar het oordeel van de commissie te worden gevolgd. Daarbij wijst de commissie tevens op het belang van artikel 2.2 van de Gedragsregels NIVRE waarin de eigen verantwoordelijkheid van de NIVRE geregistreerde wordt beschreven. Deze regel impliceert dat beklagde, hier in dienst van een verzekeraar, een heel eigen verantwoordelijkheid heeft voor wat betreft de naleving van de gedragsregels en alle overige gedragsregels/codes die op haar van toepassing zijn verklaard en op dit punt een volstrekte onafhankelijkheid van haar werkgever (heeft), zulks naast de eventuele verantwoordelijkheid van de werkgever op dit punt.

De commissie beoordeelt met inachtneming van de hiervoor genoemde gedragsregels de door klagster ingediende klacht als volgt, waarbij zij de door partijen ingediende stukken meeneemt, maar ook hetgeen partijen tijdens de mondelinge behandeling naar voren hebben gebracht laat meewegen.

Wat de commissie na lezing van de stukken opvalt is de formele presentatie van beklagde, waarbij zij zich weinig begripvol heeft opgesteld. Met inachtneming van de GBL zou een wat meer coöperatieve houding mogen worden verondersteld. Zo had het in de rede gelegen dat beklagde meer notie van de gepresenteerde bewijsstukken had genomen, haar taak meer oplossingsgericht had uitgevoerd en de communicatie meer in harmonie zou hebben doen laten verlopen. Ook wat betreft de eigen verantwoordelijkheid die beklagde heeft op grond van artikel 2.2 van de gedragsregels, komt niet erg uit de verf. Zo lijkt beklagde weinig kritisch richting de tandheelkundig medisch expert, richting de juridische afdeling en in de beoordeling van de verkregen adviezen van de zijde van de verzekeraar in het algemeen en lijkt weinig te hebben gedaan met de medische informatie afkomstig van klagster, waarvan beklagde via de medisch adviseur kennis had gekregen.

In de gegeven omstandigheden waarbij beklagde zich enerzijds objectief behoort op te stellen, maar anderszins als vertegenwoordiger van haar werkgever optreedt mag van haar verwacht worden dat zij alvorens een standpunt inneemt daarover overleg voert met haar achterban. Dat heeft zij gedaan. Dat achteraf is komen vast te staan dat de adviezen van de betreffende medisch adviseur (tandarts) de tuchtrechtelijke toets der kritiek niet konden doorstaan, brengt nog niet mee dat beklagde op dat moment klachtwaardig handelde, door zich mede op diens adviezen te baseren.

De commissie komt gelet op het voorgaande tot het oordeel dat het handelen van beklagde op weliswaar meerdere punten beter had gekund, maar niet kan worden vastgesteld dat beklagde, in de gegeven omstandigheden, zich niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend schadebehandelaar heeft gedragen. Daarbij laat de commissie ook meewegen dat klagster zich herhaaldelijk kritisch aan haar adres heeft uitgelaten, hetgeen een vlotte afwikkeling van de zaak niet ten goede lijkt te zijn gekomen. Beklagde heeft niet onder de norm van maatschappelijke verwachtingen, ten aanzien van het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreerde, gepresteerd. De commissie oordeelt dat geen sprake is van schending van de artikelen 2, 3 en 4 van de NIVRE Gedragsregels. Dat betekent dat de klacht van klagster ongegrond

moet worden verklaard.

Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht behoeft geen bespreking, nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, mevrouw mr. E.R. Verhoeven, mevrouw J.M.A. van Haren, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. J.M. Bouter-Bijsterveld, secretaris, op 20 maart 2025.

Datum verzending	: 9 mei 2025
Zaaknummer	: 302392/405683