

UITSPRAAK

SGIM 2025-07

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts 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 email van 19 november 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 februari 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16 februari 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 14 april 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 mei 2025.
5. De hoorzitting heeft op 23 mei 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar moeder. Verweerder werd ter zitting vergezeld door E, assistente.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder op ondeugdelijke wijze vullingen in de tanden van klaagster heeft gemaakt waardoor zenuwontstekingen zijn ontstaan en onherstelbare schade aan haar gebit is veroorzaakt. Klaagster verwijt verweerder voorts een onheuse bejegening en het niet toesturen van haar medisch dossier.

Verweerder heeft vullingen in het gebit van klaagster gemaakt die luchtbellen bevatten en er lelijk uitzien. Twee weken na de behandeling kreeg klaagster enorme last van zenuwontstekingen in haar gebit. Klaagster heeft haar klachten gemeld bij de praktijk maar verweerder weigerde haar te helpen en reageerde zeer onheus. Klaagster heeft toen een andere tandarts gezocht. In die praktijk werd klaagster wel meteen geholpen en werd haar verteld dat in de vullingen luchtbellen zaten. Verweerder wilde het medisch dossier van klaagster niet toesturen. Klaagster vermoedt dat verweerder haar dossier achterhield omdat zij de rekening nog niet betaald had. Verweerder had

haar een begroting van ongeveer € 500,-- gegeven voor de behandelingen. Na afloop werd aan haar echter een bedrag van € 900,-- in rekening gebracht. Voor dit bedrag wilde klaagster een regeling treffen met verweerder. Het is haar niet gelukt om tot een redelijke afspraak met verweerder te komen. Uiteindelijk hebben partijen in een kantongerechtsprocedure een betalingsregeling getroffen. Klaagster verwijt verweerder dat hij ondeugdelijk werk heeft geleverd waardoor blijvende schade aan haar gebit en ontstekingen zijn ontstaan. Klaagster vraagt een vergoeding van verweerder voor de door haar geleden schade en pijn.

Het verweer

De klacht die klaagster in de onderhavige procedure tegen verweerder heeft ingediend is exact hetzelfde als de zaak waarover tussen partijen een kantongerechtsprocedure is gevoerd. De rechter kwam door het stellen van een aantal gerichte vragen tot de conclusie dat verweerder als behandelaar niet verantwoordelijk is voor de door klaagster beweerdelijk geleden schade en dat klaagster diende te betalen voor de door verweerder uitgevoerde behandelingen. De procedure is geëindigd met een regeling op 6 november 2023 op basis waarvan klaagster een bedrag van € 1.000,- in maandelijkse termijnen van € 50,-- aan verweerder dient te betalen. Verweerder heeft sindsdien slechts € 100,-- van klaagster ontvangen.

Verweerder ervaart het als groot onrecht dat klaagster nu opnieuw dezelfde zaak kan voorleggen die met de kantongerechtsprocedure was geëindigd. Verweerder heeft de vullingen volgens de geldende richtlijnen en protocollen geplaatst. Verweerder heeft klaagster geadviseerd voor de behandelingen een aanvullende verzekering af te sluiten. De behandelingen zijn gestart op 12 januari 2023 en afgerond op 3 februari 2023. In die tussentijd heeft klaagster zich niet bij verweerder gemeld met klachten. De klachten heeft klaagster pas naar voren gebracht nadat zij zich had uitgeschreven uit de praktijk en een incassoprocedure dreigde. Verweerder heeft de indruk dat klaagster nu weer onder haar betalingsverplichting probeert uit te komen. Verweerder vraagt de Geschilleninstantie de klacht en vordering van klaagster 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.

Verweerder heeft naar voren gebracht dat de klacht van klaagster al in een kantongerechtsprocedure is behandeld. Partijen hebben in die procedure een regeling getroffen die in een proces-verbaal van 6

november 2023 is vastgelegd. Het proces-verbaal bevindt zich in de stukken die partijen hebben overgelegd. Beide partijen hebben het proces-verbaal ondertekend. Klaagster heeft gesteld dat de kantongerechtsprocedure slechts de betaling van facturen betrof en zij in die procedure geen inhoudelijk verweer heeft kunnen voeren over de kwaliteit van de tandheelkundige behandelingen van verweerder.

In het dossier bevindt zich echter een bericht van de civiele roladministratie van de Rechtbank Noord-Holland Kanton locatie Zaanstad van 25 augustus 2023 waaraan het verweerschrift van klaagster is gehecht. Het verweerschrift is door klaagster ondertekend. De Geschilleninstantie stelt vast dat de inhoud van dat verweerschrift gelijk is aan de inhoud van het klaagschrift van klaagster in de onderhavige procedure waarin klaagster de kwaliteit van de door verweerder geplaatste vullingen en de wijze van bejegening ter beoordeling voorlegt. Hiermee is voor de Geschilleninstantie vast komen te staan dat niet alleen de betaling van de facturen maar de volledige klacht van klaagster onderwerp van het geschil is geweest in de kantongerechtsprocedure.

In artikel 5. van het proces-verbaal van het kantongerecht Zaanstad van 6 november 2023 is opgenomen:

“Partijen komen overeen dat zij na uitvoering van het bovenstaande ter zake van alle onderwerpen van dit geschil niets meer van elkaar te vorderen hebben en elkaar finale kwijting verlenen.”

Dit betekent dat het geschil tussen partijen op 6 november 2023 definitief is geëindigd. De klachten van klaagster kunnen niet nogmaals behandeld worden.

De Geschilleninstantie verklaart klaagster dan ook niet ontvankelijk in haar klacht.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster niet ontvankelijk in haar klacht.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 mei 2025

Met verzenddatum, 1 juli 2025