

## UITSPRAAK

SGIM 2025-10

### 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 te D, hierna te noemen 'verweerster'). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 17 februari 2025 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 15 februari 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 11 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 toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar moeder. Verweerster werd vertegenwoordigd door de tandartsen E en F.

### De klacht

Klaagster heeft in de praktijk van verweerster een behandeling onder algehele narcose ondergaan waarbij haar gebit volledig zou worden behandeld en gerestaureerd. Klaagster verwijt verweerster dat de behandeling is uitgevoerd door een haar onbekende behandelaar en de behandeling ondeugdelijk en onzorgvuldig is uitgevoerd als gevolg waarvan klaagster veel pijn heeft geleden en complicaties zijn opgetreden terwijl zij daarover voorafgaand aan de behandeling niet was geïnformeerd. Klaagster heeft de behandeling vrijwel geheel opnieuw moeten laten uitvoeren. Daarnaast verwijt klaagster verweerster dat meerdere fouten zijn gemaakt in de facturatie en het contact met haar zorgverzekeraar. De klachtbehandeling verliep traag en gebrekkig.

Vanwege haar angst voor de tandarts heeft klaagster contact gezocht met de praktijk van verweerster voor een behandeling onder narcose. Op 18 maart 2024 had klaagster een

intakegesprek met tandarts Ibrahim die op de website van de praktijk vermeld staat als de angst- en narcose tandarts binnen de praktijk. Er werden foto's gemaakt door de assistente en vervolgens controleerde tandarts Ibrahim kort het gebit van klaagster en legde zij kort uit wat de behandeling van klaagster in zou houden en wat de geschatte kosten daarvan waren ( € 4.000,-- tot € 5000,--). Klaagster heeft een gezondheidsformulier ingevuld en werd op de lijst gezet voor een behandeling op 21 april 2024. De begroting zou klaagster later ontvangen. De begroting ontving klaagster echter pas nadat zij daarover had gebeld. Op 11 april 2024 ontving klaagster een betalingsverzoek van verweerster dat zij meteen heeft voldaan.

Op de dag van de behandeling op 21 april 2024 werd klaagster door de anesthesioloog onder narcose gebracht zonder dat zij tandarts Ibrahim of een andere tandarts had gezien. Toen klaagster enige uren later wakker werd uit de narcose heeft zij evenmin een tandarts gezien. Ook de vriend en zus van klaagster die mee waren gekomen naar de praktijk en in de wachtkamer hebben gewacht hebben geen tandarts gezien of gesproken. Na de behandeling was klaagster meer dan een week erg ziek.

Op 28 april 2024 heeft zij verweerster gemaaild met de vraag of zij de factuur en de gemaakte foto's kon ontvangen. Hierop ontving klaagster slechts de factuur, maar geen foto's of uitleg over de behandeling of uitnodiging voor een nacontrole/nabehandeling.

Op 29 april 2024 bleek dat klaagster de factuur niet bij haar zorgverzekeraar kon indienen omdat verweerster dit al had gedaan, dit hoewel klaagster het volledige bedrag op 11 april 2024 al aan verweerster had overgemaakt. Hierdoor heeft verweerster de kosten van de behandeling van klaagster tweemaal vergoed gekregen. Klaagster heeft haar ongenoegen meerdere keren aan verweerster kenbaar gemaakt maar ondanks een toezegging dat de declaratie zou worden herroepen is verweerster hier niet toe overgegaan. Klaagster ontving vervolgens onverklaarbare facturen die zij aan verweerster heeft teruggestuurd.

Op 5 juni 2024 is klaagster naar een andere tandarts gegaan omdat haar gebit niet goed voelde. Deze tandarts schrok van de behandelingen die in de praktijk van verweerster waren uitgevoerd. De vullingen waren slordig gezet en sloten niet aan, er was sprake van een niet gevuld gaatje, er was dubbel en onjuist gefactureerd en er was een ontsteking in een wortelkanaal. Uit een gemaakte foto bleek dat een afgebroken vijltje in het wortelkanaal zat. De tandarts heeft klaagster verwezen naar een endodontoloog die een apex resectie heeft uitgevoerd. Naast deze behandeling zal klaagster nog vele herstelbehandelingen moeten ondergaan.

Verweerster had klaagster niets verteld over het afgebroken vijltje. Voorts bleek klaagster dat de behandelingen waren uitgevoerd door een haar onbekende tandarts F. Klaagster was in de vaste veronderstelling dat tandarts Ibrahim met wie zij het intakegesprek had gevoerd haar zou behandelen. Over een mogelijke andere behandelaar is klaagster nooit iets verteld.

Op 4 december 2024 had klaagster een gesprek met tandarts Ibrahim over de factuur en de behandeling. Het gesprek verliep moeizaam. Klaagster werd steeds verweten dat zij niet op een nacontrole was verschenen. Klaagster was hier echter nooit op gewezen of hiervoor uitgenodigd. F heeft zij nooit gezien of gesproken. Op 19 december 2024 ontving klaagster een aanbod van verweerster dat grotendeels bestond uit een correctie van de foutieve facturen. Hiertoe was verweerster hoe dan ook gehouden. Klaagster heeft dit aanbod dan ook niet geaccepteerd. Klaagster heeft laten weten dat zij een volledige restitutie van de behandelkosten verlangt. Klaagster heeft niets van verweerster ontvangen, ook geen terugbetaling van de dubbele en dubieuze facturen.

Klaagster heeft het gevoel dat verweerster misbruik heeft gemaakt van haar angst.

Klaagster verwijt verweerster:

- Er heeft geen uitgebreid gezondheidsonderzoek plaatsgevonden;
- Klaagster is onvoldoende geïnformeerd over het traject na de narcose behandeling;
- Klaagster is niet goed geïnformeerd over behandelalternatieven;
- Klaagster is er niet van op de hoogte gebracht dat een andere tandarts de behandeling zou uitvoeren dan tandarts Ibrahim met wie zij het intakegesprek had gevoerd;
- Klaagster werd verplicht de behandelingsovereenkomst te ondertekenen hoewel zij de begroting nog niet had ontvangen;
- Het behandelplan is niet volledig uitgevoerd; er is een vulling in een element vergeten;
- De behandeling is zeer slordig en niet volgens de geldende professionele maatstaven uitgevoerd;
- Klaagster is er niet over geïnformeerd dat een complicatie was opgetreden (het afbreken van een vijltje in het wortelkanaal);
- Verweerster heeft een declaratie ingediend bij de zorgverzekeraar van klaagster hoewel klaagster de volledige factuur al had voldaan;
- Verweerster heeft onjuiste en dubbele facturen gestuurd;
- De klachtafhandeling van verweerster was onprofessioneel. Verweerster reageerde niet of te laat.

Klaagster vraagt een erkenning van haar klachten. Voorts vordert zij een schadevergoeding van verweerster van € 5.700,-- . Dit bedrag bestaat uit de kosten van de behandeling van verweerster van € 4.922,20 en een vergoeding voor de kosten van kaak fysiotherapie en een vergoeding voor de pijn.

### **Het verweer**

Klaagster heeft op 24 maart 2024 een intakegesprek gehad in de praktijk van verweerster. Dat gesprek werd gevoerd door tandarts Ibrahim. Klaagster was al vijf jaar niet bij een tandarts geweest. Tandarts Ibrahim heeft klaagster onderzocht, er werden foto's gemaakt en het behandelplan werd met klaagster besproken. Tandarts Ibrahim heeft klaagster verteld wat de kosten van de behandeling zouden zijn en aan klaagster werd enige dagen later een begroting toegestuurd. Klaagster wilde de behandeling graag onder narcose laten uitvoeren en zij heeft de behandelingsovereenkomst ondertekend.

De praktijk van verweerster is een groepspraktijk waarin meerdere tandartsen werkzaam zijn. Tandarts Ibrahim kan onmogelijk alle behandelingen zelf uitvoeren. Aangezien klaagster niet heeft gevraagd wie de behandeling bij haar zou uitvoeren heeft tandarts Ibrahim niet verteld dat haar behandelaar F zou zijn. De behandeling vond plaats op 21 april 2024 waarbij de narcose werd uitgevoerd door een anesthesioloog. Normaliter stelt de behandelaar zich voor de behandeling aan de patiënt voor maar omdat F een jonge moeder is was zij op dat moment in de kolfruimte van de praktijk. Ook na afloop van de behandeling heeft F zich terug moeten trekken in de kolfruimte. De anesthesioloog heeft goed gecontroleerd of alles goed was met klaagster en vervolgens mocht klaagster naar huis. De behandeling is geheel volgens plan verlopen. Wel is tijdens de behandeling een vaker voorkomende complicatie opgetreden. Bij een wortelkanaalbehandeling is een vijltje in het wortelkanaal afgebroken.

Binnen twee weken na de behandeling vindt altijd een nacontrole/nabehandeling plaats.

Verweerster heeft meerderde keren telefonisch getracht met klaagster daarvoor een afspraak te maken maar klaagster heeft daar nooit op gereageerd. In de praktijk van verweerster werd gedacht dat de angst van klaagster wellicht aan het maken van een afspraak in de weg stond.

Verweerster was verbaasd dat klaagster vervolgens naar een andere praktijk is gegaan voor de nacontrole. Klaagster heeft ervoor gekozen in die praktijk aanvullende behandelingen te ondergaan maar dat is een eigen keuze van klaagster die buiten de verantwoordelijkheid van verweerster valt.

Verweerster erkent dat door een administratieve fout abusievelijk een dubbele factuur is gestuurd voor een bedrag van € 369,60.

Verweerster was voornemens dat bedrag al aan klaagster terug te storten maar in de KNMT procedure werd haar geadviseerd nog niets over te maken maar de afronding van de behandeling van het geschil af te wachten.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat klaagster is behandeld volgens de daarvoor geldende normen en richtlijnen.

## **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 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

### *Informed consent/ behandelaar*

Het intakegesprek is op 18 maart 2024 met tandarts Ibrahim gevoerd. Klaagster had op basis van dat gesprek vertrouwen in de deskundigheid van tandarts Ibrahim en heeft zich met het door haar voorgestelde behandelplan akkoord verklaard. De behandeling is echter op 21 april 2024 uitgevoerd door F. In de behandelingsovereenkomst of begroting is niet vermeld dat de behandeling zou worden uitgevoerd door een andere behandelaar dan tandarts Ibrahim. Tandarts Ibrahim heeft ter zitting bevestigd dat zij klaagster daarover vooraf niet had geïnformeerd “omdat klaagster daar niet naar had gevraagd.” Klaagster heeft echter geen “vraagplicht” maar verweerster heeft een informatieplicht. Het is de taak van een zorgverlener een patiënt goed te informeren over de behandeling die zal worden uitgevoerd en over de behandelaar die de behandeling zal uitvoeren. Dit geldt in zijn algemeenheid maar des te meer indien een patiënt zich in de praktijk meldt vanwege een angst voor de tandarts. Nu verweerster dat heeft nagelaten en zij klaagster op geen enkel

moment en op geen enkele wijze heeft voorgelicht over de persoon van de behandelaar is sprake geweest van een gebrekkig informed consent.

#### *Tandheelkundig handelen*

Verweerster heeft aangevoerd dat de behandeling op 21 april 2024 volgens het behandelplan is verlopen met uitzondering van een complicatie waarvoor “direct compensatiemaatregelen zijn getroffen”. Verweerster heeft echter niet toegelicht welke maatregelen het hier betrof.

In het medisch dossier van klagster is niets vermeld over een complicatie en in het dossier bevindt zich geen enkel bericht van verweerster aan klagster waarin een complicatie wordt benoemd. Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat klagster pas op de hoogte is geraakt van het afgebroken vijltje in element 14 toen zij zich op 5 juni 2024 met pijnklachten bij een andere tandarts meldde.

Op basis van de overgelegde stukken en foto's, waaronder die van de voormalige tandarts van klagster en haar huidige tandarts, stelt de Geschilleninstantie vast dat de behandeling door verweerster tandheelkundig onder de maat is geweest. Vullingen zijn vervangen hoewel daar geen noodzaak toe bestond, een caviteit is niet behandeld (in element 15), en de vullingen die zijn geplaatst zijn van slechte kwaliteit en sluiten niet aan.

Verweerster heeft daartegen aangevoerd dat na een intensieve behandeling als die klagster heeft ondergaan een nacontrole/nabehandeling plaatsvindt waarin geconstateerde problemen worden opgelost.

#### *Nazorg/nacontrole*

Klagster heeft naar voren gebracht dat zij geen weet had van een nacontrole of nabehandeling en dat zij daarvoor niet is opgeroepen. Verweerster heeft gesteld dat zij vele pogingen heeft gedaan om klagster telefonisch te bereiken, maar dat klagster niet heeft gereageerd. Verweerster heeft echter op geen enkele wijze onderbouwd of aangetoond dat zij contact heeft gezocht met klagster. In het dossier bevinden zich geen (vergeefse) telefonische oproepen, e-mails of brieven. Voor de Geschilleninstantie is dan ook vast komen te staan dat verweerster geen nazorg heeft verleend aan klagster en haar niet voor een nacontrole heeft opgeroepen. Ook wat dit betreft is verweerster ernstig tekortgeschoten in haar zorgplicht ten opzichte van klagster.

#### *Administratie/facturatie*

Verweerster heeft bevestigd dat zij fouten heeft gemaakt in de facturatie voor klagster waardoor dubbele facturen zijn gestuurd. De Geschilleninstantie acht het onbegrijpelijk dat vastgestelde administratieve en declaratie fouten niet meteen zijn hersteld. Verweerster had klagster per omgaande de bedragen die zij klagster tweemaal of ten onrechte in rekening had gebracht moeten restitueren. Verweerster is hiertoe nog steeds gehouden.

Verweerster heeft het verwijt van klagster dat verweerster ten onrechte een declaratie had ingediend bij haar zorgverzekeraar - die was immers al door klagster betaald - niet weersproken. De Geschilleninstantie kan dan ook niet anders dan vaststellen dat verweerster niet zorgvuldig haar administratie voert.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De klacht van klagster is in alle onderdelen gegrond.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klagster een schadevergoeding toekomt ter compensatie van de door verweerster onjuist en ondeugdelijk uitgevoerde werkzaamheden, de pijn die zij heeft geleden en de kosten van de herstelbehandelingen die zij zal moeten volgen.

De Geschilleninstantie acht het door klagster gevorderde bedrag van € 5.700,-- alleszins redelijk zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Nu klaagster in het gelijk is gesteld zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- eveneens aan haar dient te worden vergoed. In totaal dient verweerster hiermee een bedrag van € 5.775,-- aan klaagster te voldoen.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen gegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 5.775,-- aan klaagster dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 23 mei 2025

Met verzenddatum, 1 juli 2025