

UITSPRAAK

SGIM 2025-26

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 'klager', tegen C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: E). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Klager heeft zijn klaagschrift voorts gericht tegen:

- F in welke praktijk verweerder als tandarts werkzaam is;
 - G, tandarts werkzaam in voornoemde praktijk;
 - H;
 - I.;
 - J.
-

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 8 april 2025 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier eveneens op 8 april 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 7 april 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 28 mei 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 12 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerder werd daarbij bijgestaan door E, gemachtigde.
6. K, per 1 januari 2026 tandarts-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede orthodontische zorg door verweerder aan klager. Klager verwijt verweerder dat hij de beugelbehandeling van klager ondeugdelijk heeft uitgevoerd waardoor de tanden van klager niet helemaal recht staan en er een ruimte is ontstaan tussen de voortanden van klager.

In de periode van 2017 tot 2019 heeft klager een beugelbehandeling bij verweerder ondergaan. Op 26 februari 2019 werd de beugel verwijderd. In het najaar van 2019 heeft verweerder nog een kroonverlengingsbehandeling bij klager uitgevoerd.

Het doel van de beugelbehandeling was het rechtzetten en aansluiten van de tanden.

Eind augustus 2024 had klager een controleafspraak bij een nieuwe tandarts. Deze tandarts gaf aan dat er een opening aanwezig leek tussen de voortanden 11 en 21. Ook zouden de elementen 25 en 22 niet helemaal recht staan. Klager heeft verweerder en de overige in het klaagschrift genoemde partijen op 12 september 2024 een brief gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat zij tekort zijn geschoten in hun verplichting voortvloeiende uit de behandelingsovereenkomst die zij met klager hadden gesloten.

Klager ontving vervolgens een uitnodiging van verweerder om langs te komen in de praktijk. De afspraak vond plaats op 19 september 2024 en de sfeer was zeer onprettig. Verweerder gaf te kennen dat de tanden van klager wel aansloten, dat er geen sprake was van scheefstand en er ook verder geen afwijkingen waren. Op 26 september 2024 heeft klager verweerder een mail gestuurd en aangegeven dat hij in verzuim was getreden en hem aansprakelijk gesteld voor alle kosten. Tevens verzocht klager verweerder zijn volledige dossier op te sturen en dat vervolgens te verwijderen. Het dossier dat klager ontving was echter niet volledig, niet alle foto's waren bijgevoegd en gebitsmodellen ontbraken. Klager had deze gegevens nodig voor het vragen van een second opinion.

De tandarts bij wie klager op 4 december 2024 een second opinion heeft gevraagd heeft tussen de elementen 11 en 21 een zichtbaar spleetje geconstateerd en rotaties van die elementen. Hoewel een volledige sluiting volgens deze tandarts niet mogelijk is vanwege de vorm van de voortanden van klager, is een correctie van de rotatie en daarmee een gedeeltelijke sluiting van het spleetje wel mogelijk. Voor het resterende spleetje zou een oplossing met composiet overwogen kunnen worden. Tot slot werd vastgesteld dat element 13 nog lijmresten van de beugelbehandeling bevatte.

Op 13 februari 2025 heeft klager aangetekende aansprakelijkstellingen verstuurd aan verweerdere. Hierin zijn verweerdere aansprakelijk gesteld voor de door klager geleden en nog te lijden schade. Klager heeft verweerdere gesommeerd om binnen 7 dagen een schadebedrag van € 5.929,57 te voldoen, bij uitblijven van betaling te verhogen met wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten. De betaling is uitgebleven om welke reden klager de Geschilleninstantie vraagt verweerdere een schadevergoeding van € 6.523,57 op te leggen. Die vergoeding bestaat uit de kosten van een herstelbehandeling (€ 3.618,55), de kosten van de second opinion, de kosten voor de geschilprocedure en een vergoeding voor de immateriële schade (€ 2.000,--) die klager door toedoen van verweerder heeft geleden.

Samengevat verwijt klager verweerder:

1. Verweerder heeft niet (tijdig) voldaan aan het verzoek van klager om zijn medische dossier toe te sturen en dat te vernietigen;
2. Verweerder heeft klager tijdens het consult op 19 september 2024 onheus bejegend;
3. Verweerder heeft zijn informatieplicht jegens klager geschonden door klager bij aanvang onvoldoende te informeren over zijn behandeling en afwijkende gebitsvorm;
4. Verweerder heeft onzorgvuldig gehandeld door klager niet eerder een nachtbeugel voor te schrijven en een loszittende spalk niet eerder te vervangen.

Het verweer

In 2017 kwam klager met zijn vader in de praktijk van verweerder voor een beugelbehandeling; klager was voor die behandeling naar verweerder verwezen door zijn tandarts. Klager was 15 jaar oud en met hem en zijn vader besprak verweerder de stand van de tanden van klager en de mogelijkheden van de behandeling. De vader van klager was akkoord met het traject dat verweerder voorstelde. Verweerder heeft dit in een brief laten weten aan de tandarts van klager en de behandeling ging van start. De behandeling verliep voorspoedig en plezierig; de verstandhouding tussen klager en verweerder was zeer goed. Klager was consciëntieus en gemotiveerd om de behandeling tot een goed resultaat te brengen. In 2019 was een mooi eindresultaat bereikt en heeft verweerder de beugel met instemming van klager verwijderd. Verweerder heeft een spalkje achter de voortanden van klager geplaatst en klager later ook een nachtbeugel aangemeten om het goede resultaat te behouden. Klager bleef vervolgens bij verweerder in de praktijk voor de reguliere tandheelkundige controles. Verweerder heeft in 2019 en 2020 voor klager een kroonverlengingsbehandeling verricht omdat hij zich stoorde aan overmatig tandvlees. Ook die behandeling verliep succesvol en klager was zeer tevreden over het resultaat. In maart 2023 vond de laatste reguliere controle plaats waarna klager is overgestapt naar een andere tandartspraktijk.

Tot verweerders niet geringe verbazing ontving hij op 13 september 2024 een brief van klager met een formele ingebrekestelling waarin verweerder werd verweten dat hij de beugelbehandeling van klager niet goed zou hebben verricht. Ook heeft klager een brief met ingebrekestelling gestuurd aan de andere behandelend tandarts van de praktijk en de praktijk en rechtspersoon. Verweerder heeft klager diezelfde dag uitgenodigd voor een consult dat plaatsvond op 19 september 2024. Verweerder heeft klager in dat consult uitgelegd en getoond dat de behandeling conform de tandheelkundige en orthodontische richtlijnen was uitgevoerd en afgerond en het resultaat nog steeds goed en volgens de daarvoor geldende normen was. Het is niet ongebruikelijk dat tanden zes jaar na een orthodontische behandeling ondanks retentieapparatuur enigszins gaan schuiven onder meer door groei en veroudering. Dit betekent echter niet dat sprake is van een fout of onzorgvuldig handelen van de behandelaar.

Vanwege de formele opstelling van klager en het door hem bezigen van juridische termen als aansprakelijkheid, schadevergoeding en een mogelijke tuchtprocedure verliep het gesprek wat zakelijk en gespannen maar verweerder ontkent dat sprake is geweest van een onheuse bejegening. Na het consult gaf klager aan dat hij nog niet in bezit was van relevante stukken uit zijn medisch dossier. Verweerder had in augustus 2024 het medisch dossier van klager aan zijn opvolgend tandarts laten sturen maar naar later bleek had zijn administratief medewerker daarbij abusievelijk niet alle foto's van klager gevoegd. Verweerder heeft vervolgens nogmaals het volledige dossier laten opsturen en klager zijn excuses aangeboden.

Verweerder heeft het dossier van klager niet vernietigd zoals klager had verzocht zodat hij kon teruggrijpen op gegevens uit het dossier in de juridische procedure die klager dreigde te starten.

Verweerder betreurt het zeer dat partijen in een juridische discussie en geschil zijn geraakt. Partijen hadden altijd een goede verstandhouding en klager heeft gedurende de jaren dat hij patiënt was bij verweerder nooit eerder klachten geuit. De benadering en bewoordingen van klager hebben verweerder dan ook teleurgesteld en geraakt. Verweerder heeft de klacht van klager zeer serieus genomen, klager meteen uitgenodigd voor een gesprek en consult en getracht met hem tot een oplossing te komen. Omdat verweerder niet onzorgvuldig ten opzichte van klager heeft gehandeld kan er echter geen sprake zijn van het toekennen van schadevergoeding.

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. Klager 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

Klager verwijt verweerder:

1. Verweerder heeft niet (tijdig) voldaan aan het verzoek van klager om zijn medische dossier toe te sturen en dat te vernietigen;
2. Verweerder heeft klager tijdens het consult op 19 september 2024 onheus bejegend;
3. Verweerder heeft zijn informatieplicht jegens klager geschonden door klager bij aanvang onvoldoende te informeren over zijn behandeling en afwijkende gebitsvorm;
4. Verweerder heeft onzorgvuldig gehandeld door klager niet eerder een nachtbeugel voor te schrijven en een loszittende spalk niet eerder te vervangen.

1. Toesturen en vernietigen medisch dossier

Verweerder heeft erkend dat aanvankelijk abusievelijk niet alle foto's aan klager waren toegestuurd. Toen klager verweerder hierop wees heeft verweerder klager (nogmaals) het volledige dossier toegestuurd waarmee verweerder aan zijn verplichting heeft voldaan.

Klager verwijt verweerder dat hij zijn dossier niet heeft vernietigd. Indien sprake is van een juridische procedure heeft een zorgverlener geen gehoor te geven aan het verzoek hiertoe van een patiënt zodat de zorgverlener in staat wordt gesteld om aan de hand van de gegevens van het dossier verweer te voeren (zie de toelichting bij artikel 7:455 lid 2 BW). Aangezien klager verweerder bij herhaling te kennen heeft gegeven dat een juridische procedure zou volgen had verweerder een gerechtvaardigd belang om nog niet tot vernietiging van het dossier van klager over te gaan. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

2. Bejegening tijdens consult op 19 september 2024

Klager heeft gesteld dat het consult van 19 september 2024 waarin klager zijn klachten ten aanzien van zijn beugelbehandeling naar voren heeft gebracht zeer onplezierig verliep. Verweerder heeft

aangevoerd dat het gesprek wat zakelijk en gespannen verliep maar dat geenszins sprake was van een onheuse bejegening. Over de inhoud van het gesprek dat partijen met elkaar hebben gevoerd kan de Geschilleninstantie geen uitspraak doen omdat niet objectief kan worden vastgesteld wat door partijen over en weer gezegd is en met welke bedoeling en in welke context. De Geschilleninstantie overweegt dat in gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent een klacht uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, die klacht niet gegrond kan worden verklaard.

3 en 4. Informatieplicht en kwaliteit tandheelkundig handelen

Klager heeft van 2017 tot 2019 een beugelbehandeling bij verweerder gevolgd. Klager was bij aanvang van de beugelbehandeling 15 jaar oud en bezocht de praktijk van verweerder met zijn vader, zijn vertegenwoordiger. Uit het medisch dossier van klager blijkt dat met de vader van klager de gebitstoestand van klager en de uit te voeren beugelbehandeling is besproken en de vader daarmee akkoord is gegaan. Over de beugelbehandeling die klager heeft gevolgd bestond dan ook informed consent. Blijkens het dossier is de behandeling succesvol en tot tevredenheid van klager en zijn vader afgerond in februari 2019. Verweerder heeft een spalk geplaatst en klager is een nachtbeugel aangemeten.

Vanwege tevredenheid over de kwaliteit van de tandheelkundige zorg is klager na het beugeltraject nog tot 7 maart 2023 voor de reguliere tandheelkundige zorg onder behandeling gebleven bij verweerder, zo begrijpt de Geschilleninstantie. Van enige klachten over (het resultaat van) de beugelbehandeling heeft klager, die inmiddels meerderjarig was, in die periode van vier jaar blijkens het dossier geen melding gemaakt.

In september 2024 heeft klager een andere tandarts bezocht die hem heeft doen twijfelen aan het resultaat van de behandeling.

Uit het door klager overgelegde medische dossier en het door hem aangevoerde (een zeer uitvoerig klaagschrift dat meermaals is aangevuld, 33 overgelegde producties en een pleitnotitie van twaalf pagina's) is op geen enkele wijze gebleken dat verweerder bij het uitvoeren van de beugelbehandeling in strijd heeft gehandeld met de voor tandartsen geldende professionele standaard. Voor zover na verloop van zes jaar al sprake was van enige verschuiving van de door verweerder gecorrigeerde elementen, hetgeen niet op basis van de door klager overgelegde documenten kan worden vastgesteld, dan kan dit het gevolg zijn van een normale groei van de kaak en het proces van veroudering. Ook deze klachtonderdelen zijn ongegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht en dat hij heeft voldaan aan zijn zorgplicht ten opzichte van klager.

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

Overige verweerders

Klager heeft zijn klaagschrift voorts gericht tegen:

- F in welke praktijk verweerder als tandarts werkzaam is;
- G, tandarts werkzaam in voornoemde praktijk;
- H;
- I.;
- J.

Klager heeft de klacht tegen deze verweerders op geen enkele wijze onderbouwd of toegelicht zodat de Geschilleninstantie de klacht van klager tegen deze verweerders reeds daarom in alle onderdelen ongegrond verklaart.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager in alle onderdelen en tegen alle in het klaagschrift genoemde verweerders ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 september 2025

Met verzenddatum, 14 oktober 2025