

UITSPRAAK

SGIM 2025-34

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, 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 formulier van 20 mei 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 mei 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 22 juli 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 31 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster was ter zitting aanwezig, vergezeld door mr. Verstegen als haar gemachtigde. Verweerster, in persoon van D, was ter zitting aanwezig, vergezeld door E als zijn gemachtigde.

De klacht

Klaagster verwijt verweerster, zakelijk weergegeven, dat de behandelduur van de orthodontische behandeling veel te lang is geweest. De ingezette behandelingen, waaronder een behandeling met brackets en Invisalign, hebben niet geleid tot het gewenste resultaat.

Klaagster vordert een bedrag van € 2.800,00 bestaand uit de kosten volgend uit een offerte die zij van een andere orthodontist heeft ontvangen.

Het verweer

Verweerster heeft in haar verweerschrift en ter zitting mede door voordracht van een pleitnotitie, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Het klopt dat de behandeling lang heeft geduurd en dat vindt verweerster ook spijtig, maar het is niet juist dat de behandeling te lang heeft geduurd. Behandelingen zoals waar het hier om gaat zijn moeilijke behandelingen en kunnen het beloop hebben zoals dat zich hier ook heeft voorgedaan. Er is nooit een garantie gegeven, en dat is ook niet mogelijk, op een bepaalde behandelduur. Er deed zich gedurende de behandeling ook wel degelijk voortgang plaats, maar helaas niet met de snelheid zoals klaagster dat (ineens) wenste. Van de noodzakelijke verrichtingen, het aannemelijke behandelverloop, andere opties en bijbehorende kosten heeft verweerster klaagster steeds zo goed mogelijk op de hoogte gebracht.

Verweerster meent conform de medisch professionele standaard te hebben gehandeld en verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht ongegrond te verklaren.

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 verweerster 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 klaagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een orthodontist jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een orthodontist jegens zijn patiënt weliswaar niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend orthodontist. Bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van

het geval worden betrokken, zoals deze aan de orthodontist ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit het medisch dossier en de standpunten die door partijen naar voren zijn gebracht, van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerster medisch inhoudelijk gezien niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend orthodontist.

Met klaagster is de Geschilleninstantie van mening dat de orthodontische behandeling langer heeft geduurd dan gemiddeld, maar hiervan kan verweerster geen verwijt worden gemaakt. In eerste instantie heeft klaagster zelf gekozen voor een afwachtend beleid en bepaalde door de orthodontist (en kaakchirurg) voorgestelde behandelopties zijn afgewezen. De behandelingen die wel zijn ingezet zijn conform professionele standaard en passend bij het doel dat zowel klaagster als verweerster met de behandelingen voor ogen hadden, te weten het verplaatsen van de hoektand, uitgevoerd. Het exacte verloop van zo een behandeling is onvoorspelbaar.

De Geschilleninstantie wenst wel op te merken dat het, gezien de afwijkende langere duur van de behandeling, beter was geweest indien de informatieverstrekking aan klaagster uitgebreider schriftelijk was vastgelegd. Dit leidt echter niet tot een gegrondverklaring van de klacht, nu voor de Geschilleninstantie wel voldoende vaststaat dat er tussen verweerster en klaagster meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden over de behandelopties en de kosten. Dit volgt uit het medisch dossier en is ter zitting ook niet weersproken door klaagster.

Dit betekent dat de klacht ongegrond is. Daarmee wordt niet toegekomen aan het beoordelen van de gevorderde schadevergoeding. Reeds daarom moet die worden afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 31 oktober 2025

Met verzenddatum, 16 december 2025