

UITSPRAAK

SGIM 2025-41

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', handelend als vertegenwoordiger van haar minderjarige dochter C, hierna te noemen 'de dochter' tegen D tandheelkundig centrum te E, 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 21 juli 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 21 juli 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 20 juli 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 8 oktober 2025 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 november 2025.
5. De hoorzitting heeft op 21 november 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is vergezeld door een vriendin ter zitting verschenen. Klaagster werd ondersteund door F die als (niet beëdigd) tolk/vertaler voor haar optrad. Namens verweerster is G, orthodontie assistente, verschenen.
6. H en I, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, alsmede J, bestuurslid van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de bejegening. Klaagster verwijt verweerster dat zij haar dochter heeft verweten dat zij de beugel opzettelijk kapot had gemaakt nadat een deel daarvan pijnlijk was losgekomen. De dochter werd zo onheus behandeld dat zij de praktijk huilend heeft verlaten.

Klaagster heeft zich voor een beugelbehandeling voor haar dochter tot de praktijk van verweerster gewend. Aan de dochter werd een beugelconstructie geadviseerd met een bovenkaakverbreder. In

het advies en de constructie kon klaagster zich goed vinden, daarover gaat de klacht van klaagster niet. Het gaat klaagster om de onheuse wijze waarop haar dochter is behandeld en bejegend. Op zondag 16 februari 2025 was er iets zodanig kapot gegaan aan de beugel van de dochter dat zij niet kon bijten of eten. Klaagster heeft geprobeerd de spoeddienst te bellen maar daar kon zij alleen een boodschap inspreken. Omdat inmiddels een stuk van de beugel was losgekomen en uit de mond van de dochter was gevallen waarmee haar pijn weg was besloot klaagster de praktijk de volgende ochtend te bellen. Die maandagochtend kon klaagster meteen met haar dochter naar de praktijk komen. Omdat een vriendin van klaagster op bezoek was is zij meegegaan naar de afspraak. De assistente maakte meteen een opmerking: “Zo zijn jullie met de hele familie gekomen?!” En vervolgens verweet zij de dochter dat zij de beugel zelf opzettelijk kapot had gemaakt. Eerder was namelijk al een slotje kapot gegaan. De dochter ging met de assistente mee de behandelkamer in en gaf klaagster vervolgens te kennen dat een nieuwe afdruk moest worden gemaakt en het hele beugeltraject opnieuw moest worden uitgevoerd. Klaagster begreep niet waarom dit nodig zou zijn maar zij kreeg de wind van voren. Vervolgens begon de assistente delen van de beugel te verwijderen wat zo pijnlijk was voor de dochter dat zij moest huilen. Op de vraag van klaagster waarom de assistente de dochter zoveel pijn deed schreeuwde de assistente dat de dochter op een tandartsstoel lag en niet op een massagestoel. De assistente gaf klaagster vervolgens te kennen dat zij zich er niet mee moest bemoeien en stuurde klaagster en haar dochter de deur uit. Klaagster stond nog niet buiten of zij ontving per email een rekening van € 793,29. Klaagster is zeer verbolgen over de wijze waarop haar dochter is behandeld en zij en haar dochter de deur zijn gewezen. Zij begrijpt niet dat mevrouw G, de praktijk eigenaar die in een naastgelegen behandelkamer was, niet even naar hen toe is gekomen om het gesprek met hen aan te gaan, dan had de situatie niet zo hoeven te escaleren. Klaagster is met haar dochter naar een andere orthodontist gegaan. Klaagster verlangt een erkenning van haar klacht en een terugbetaling van de factuur die zij heeft betaald. Vermeerderd met incassokosten bedraagt het bedrag dat klaagster van verweerster vordert € 827,01

Het verweer

De dochter van klaagster heeft een kortdurende orthodontische behandeling in de praktijk van verweerster gehad. Over de behandeling en de kosten bestond overeenstemming waarna de beugel op 3 februari 2025 is geplaatst.

Een beugeltraject kan gewennings- en aanpassingsproblemen met zich meebrengen, medewerking van de patiënt is daarbij belangrijk. In het geval van de dochter is het traject minder goed verlopen. Verweerster vermoedt dat door het persen met de tong de beugelvleugel gebroken is en hierdoor klachten zijn ervaren en ontstaan. Toen de dochter op 17 februari 2025 met klaagster naar de praktijk kwam is de pijn van de dochter verholpen maar klaagster wilde in verband met de extra kosten geen nieuwe beugelvleugel laten plaatsen.

De communicatie met klaagster verliep zeer onplezierig. De assistente herkent zich niet in hoe klaagster haar heeft neergezet. De toon en bedoeling van de assistente was geheel anders dan klaagster het doet voorkomen. De beugel was gebroken en de assistente wilde graag van de dochter zelf weten hoe dat was gebeurd zonder haar een verwijt te maken. Het traject van kaakverbreding doet pijn, is duur en kost tijd en ongemak. De beugel kan niet vanzelf loskomen, dan komen de bandjes die om de molaren zitten mee. Klaagster bleef echter steeds voor de dochter het woord voeren. Ze begon te schreeuwen en zei: “U doet mijn dochter pijn!”. De assistente heeft toen aan klaagster uitgelegd dat zij één van de bandjes van de molaren moest verwijderen; het andere bandje was er al af. Het verwijderen van een bandje is inderdaad pijnlijk en ter toelichting heeft de assistente gezegd dat in een tandartspraktijk geen wellness behandeling wordt gegeven en enige pijn helaas inherent is aan een beugelbehandeling.

Verweerster begrijpt best dat emoties bij ouders kunnen oplopen maar medewerkers binnen de praktijk dienen met respect aangesproken en behandeld te worden.

De factuur van € 793,29 die klaagster heeft ontvangen betreft de rekening voor het plaatsen van de beugel op 3 februari 2025. Daarover bestond overeenstemming, de zorg is verleend en klaagster is die kosten gewoon verschuldigd.

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

Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat het bezoek op 17 februari 2025 van klaagster en haar dochter aan de praktijk van verweerster voor beide partijen onplezierig is verlopen.

Klaagster heeft daarover verklaard dat de assistente van verweerster zich beschuldigend uitte naar haar en haar dochter; verweerster heeft daarover verklaard dat klaagster zich verwijtend uitte richting de assistente.

Over de wijze waarop het gesprek/ het consult tussen klaagster en (de assistente van) verweerster is verlopen 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 twijfelt niet aan de oprechtheid van de verklaringen van klaagster op dit punt, noch aan die van verweerster. 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.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 november 2025

Met verzenddatum, 30 december 2025