

UITSPRAAK

SGIM 2025-46

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' (gemachtigde: mevrouw E, bij F). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 8 september 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 (eveneens) op 8 september 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 8 september 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 4 november 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 december 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 december 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerder werd daarbij bijgestaan door zijn gemachtigde mevrouw E.
6. Mevrouw G, mevrouw H, mevrouw I en de heer J, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de besloten hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerder voor haar een beugel heeft vervaardigd die zichtbaar was hoewel zij een onzichtbare beugel wenste.

Klaagster heeft zich in de praktijk van verweerder gemeld met de wens om een set volledig onzichtbare beugels te laten vervaardigen; zogeheten Invisalign beugels. Toen zij zich in de praktijk meldde om deze beugel te laten plaatsen bleek dat attachments op haar tanden moesten worden geplaatst om de beugel houvast te geven. Deze attachments waren echter zeer zichtbaar. Verweerder had klaagster hier vooraf echter niet over geïnformeerd. Klaagster stelt zich dan ook op het standpunt dat zij vooraf niet volledig en niet juist was geïnformeerd. Schriftelijke informatie en toestemmingsformulieren werden pas na maanden verstrekt. Offertes en facturen waren bij

herhaling onjuist of onvolledig. Zonder dat klaagster hiervoor toestemming heeft gegeven heeft verweerder vervolgens een nieuwe set beugels voor klaagster laten vervaardigen. Klaagster werd door verweerder onder druk gezet om toestemmingsformulieren te ondertekenen. Klaagster had in die periode een ernstig ongeluk meegemaakt als gevolg waarvan zij lang moest herstellen en waarbij zij hersenletsel heeft opgelopen. Verweerder had echter weinig aandacht voor de medische situatie van klaagster. Klaagster heeft de tweede set Invisalign beugels van verweerder ontvangen maar zonder het volledige behandelplan of bijbehorende informatie. De eerste set Invisalign beugels, waar klaagster voor heeft betaald, heeft zij nooit geleverd gekregen en is door verweerder weggegooid. Klaagster verwijt verweerder dat hij tekortgeschoten is in de nakoming van zijn verplichtingen op grond waarvan klaagster een ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van het volledige aankoop bedrag van € 1.689,64 verlangt.

Het verweer

Verweerder zag klaagster op 30 januari 2024 in zijn praktijk waarin hij uitvoerig het behandelplan voor de Invisalign beugel met haar heeft besproken. Klaagster heeft toen mondeling en schriftelijk haar akkoord gegeven voor het bestellen en laten plaatsen van deze beugel. Zoals overeengekomen heeft verweerder de beugel bij klaagster geplaatst. Klaagster gaf echter te kennen dat zij andere verwachtingen had. Op haar verzoek heeft verweerder de attachments voor de beugel weer verwijderd.

In april 2024 hebben partijen elkaar gesproken over de onvrede bij klaagster. Als oplossing heeft verweerder aangeboden geheel kosteloos een andere Invisalign beugel laten maken zonder attachments en als vervanger van de eerste beugelset. Die beugel is uiteindelijk niet bij klaagster geplaatst als gevolg van haar medische situatie. Aangezien de eerste beugel zonder de attachments niet meer bruikbaar was heeft verweerder deze weggedaan. Verweerder is van mening dat hij geen schriftelijke toestemming van klaagster nodig had om de tweede beugel te laten vervaardigen die diende als vervanging voor de eerste beugel waar klaagster ontevreden over was. Verweerder erkent dat bij de facturering enkele fouten zijn gemaakt die verweerder heeft hersteld. Verweerder betreurt het dat dit is gebeurd maar is van mening dat zulke dingen kunnen gebeuren. Verweerder heeft geen 'ongepaste druk' uitgeoefend om klaagster toestemmingsformulieren te laten ondertekenen. Vanwege medische redenen aan de zijde van klaagster heeft verweerder de ondertekening van de toestemmingsformulieren 'on hold' gezet. Door het geautomatiseerde proces van het sturen van herinneringen zijn per ongeluk in die tijd berichten aan klaagster gestuurd. Dit heeft verweerder aan klaagster ook uitgelegd.

Verweerder heeft uitsluitend gehandeld met goede intenties voor klaagster door aan haar wensen tegemoet te komen en voor haar kosteloos een nieuwe beugel te laten vervaardigen.

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. 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klaagster en verweerder zijn met elkaar een overeenkomst aangegaan op grond waarvan verweerder voor klaagster een Invisalign beugel zou aanmeten, bestellen en plaatsen. Klaagster heeft haar toestemming hiertoe mondeling en schriftelijk verleend. Over het behandelplan bestond 'informed consent'. Bij het plaatsen van de beugel gaf klaagster aan dat zij de attachments die op haar tanden werden geplaatst om de beugel aan te bevestigen niet mooi vond. Vervolgens heeft verweerder, om de onvrede bij klaagster weg te nemen, een andere variant van de Invisalign beugel besteld waarbij geen sprake was van op de tanden geplaatste attachments. Voor die tweede beugel werden aan klaagster geen kosten in rekening gebracht.

Anders dan klaagster naar voren heeft gebracht behoeft verweerder klaagster niet weer om toestemming te vragen om de minder zichtbare variant van de Invisalign beugel te bestellen. Die toestemming had klaagster immers al bij het aangaan van de overeenkomst verleend. Toen klaagster haar onvrede over de eerste beugel naar voren bracht heeft verweerder op goede gronden getracht die onvrede weg te nemen; verweerder dient immers klachten die uit de behandelingsovereenkomst voortvloeien op te lossen.

Er bestaat dan ook in het geheel geen grond om de overeenkomst te ontbinden en aan klaagster de kosten van de vervaardigde beugel terug te betalen zoals zij heeft gevorderd. Verweerder is de op hem rustende verplichting tot het leveren van een Invisalign beugel nagekomen en klaagster is de uit de overeenkomst voortvloeiende kosten verschuldigd.

De klacht van klaagster is dan ook ongegrond.

De overige door klaagster naar voren gebrachte verwijten kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Een fout in de facturering, die verweerder heeft hersteld, kan voorkomen en een herinneringsmail kan abusievelijk worden verstuurd. Deze omstandigheden vormen geen grond voor een ontbinding van de overeenkomst.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster ongegrond;
- wijst het door klaagster verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 december 2025

Met verzenddatum, 4 februari 2026