

## UITSPRAAK

SGIM 2025-52

### 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'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 24 september 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 24 september 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 6 oktober 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16 oktober 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 januari 2026.
5. De hoorzitting heeft op 30 januari 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerder is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Klager is niet verschenen. De heer E, per 1 januari 2026 lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

De kern van het geschil betreft het verwijt van klager dat verweerder onheus is omgegaan met zijn verzoek om een gemotiveerde declaratie voor zijn zorgverzekeraar.

Klager heeft een behandeling ondergaan in de praktijk van verweerder. De klacht van klager gaat niet over het tandheelkundig handelen door verweerder maar over de manier waarop deze met hem is omgegaan na de behandeling.

Klager heeft verweerder na de behandeling herhaaldelijk verzocht hem aanvullende informatie te verstrekken die nodig was voor zijn zorgverzekeraar. Meer dan drie weken heeft verweerder niet op het verzoek van klager gereageerd. Klager ontving meerdere betalingsherinneringen van verweerder waarin werd bedreigd met het opleggen van extra kosten en het inschakelen van een incassobureau. Klager heeft deze oncoöperatieve en dreigende houding als zeer ongepast ervaren. De vertraging in de betaling was immers aan verweerder zelf te wijten omdat hij de gevraagde informatie niet aan klager wilde verstrekken.

Klager verwijt verweerder dat hij gerechtvaardigde verzoeken tot het verstrekken van nadere informatie heeft genegeerd en onterechte financiële druk op hem heeft uitgeoefend. Verweerder is zijn wettelijke verantwoordelijkheden jegens klager niet nagekomen. In de bemiddelingsfase van de [beroepsorganisatie]-procedure heeft verweerder geen enkele bereidheid getoond om tot een minnelijke oplossing te komen. Klager heeft in die minnelijke fase een bedrag van € 4.000,-- van verweerder gevorderd maar verweerder heeft geen enkel serieus voorstel gedaan om het geschil op te lossen.

Klager vraagt een oordeel van de Geschilleninstantie over de handelwijze van verweerder. Door toedoen van verweerder heeft klager veel stress ervaren hetgeen tot mogelijke financiële schade heeft geleid. Klager vraagt hiervoor een compensatie van € 5.000,-- van verweerder.

## **Het verweer**

Verweerder heeft klager op 19 mei 2025 succesvol en naar tevredenheid behandeld voor een spoedklacht. Op 22 mei 2025 verzocht klager verweerder om een medische verklaring die hij aan zijn zorgverzekeraar diende over te leggen. Op 29 mei 2025 heeft verweerder klager de betreffende brief overhandigd. Op 3 juni 2025 ontving verweerder een email van klager met het verzoek een nieuwe brief te sturen met "iets meer details" waaronder feiten met betrekking tot de medische voorgeschiedenis van klager. Deze informatie is normaal gesproken niet vereist om een vergoeding van de verzekeraar voor behandeling te verkrijgen. Klager had de correspondentie met zijn zorgverzekeraar waaruit het verzoek bleek niet bijgevoegd.

Op 25 juni 2025 heeft verweerder klager per email uitgelegd dat het hem niet is toegestaan verwijzingen naar zijn medische voorgeschiedenis in een brief op te nemen en dat de brief die hij klager op 29 mei 2025 had overhandigd voldoende was. Voorts heeft verweerder klager uitgelegd dat een verzoek om nadere informatie losstond van de betaling van de factuur; die bleef verschuldigd. Op diezelfde datum heeft verweerder klager dan ook een betalingsherinnering gestuurd met het verzoek binnen vijf dagen te betalen. Op 14 juli 2025 heeft klager de factuur betaald.

Ondanks zijn verzoek hiertoe heeft verweerder van klager nimmer de correspondentie ontvangen waaruit het verzoek om extra informatie van de zorgverzekeraar bleek. Verweerder heeft zelf contact opgenomen met de zorgverzekeraar van klager waaruit bleek dat de door verweerder op 29 mei 2025 aan klager verstrekte brief afdoende was om de claim van klager af te handelen, en dat klager die brief niet had doorgestuurd. Toen klager hiertoe is overgegaan heeft de verzekeraar in augustus 2025 de vergoeding aan klager overgemaakt.

Verweerder is dan ook van mening dat hij met volledige transparantie en professionaliteit heeft gehandeld en hem geen verwijt treft.

## **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 dat hij hem niet de nadere informatie heeft verstrekt die hij aan zijn zorgverzekeraar diende te verstrekken. Klager heeft op geen enkel wijze aangetoond of toegelicht dat zijn zorgverzekeraar om nadere informatie heeft gevraagd.

Uit het dossier en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht is de Geschilleninstantie gebleken dat verweerder klager al op 29 mei 2025 de benodigde brief heeft verstrekt waarmee de volledige vergoeding van zijn zorgverzekeraar voor de behandeling die verweerder op 25 april en 19 mei 2025 bij hem heeft uitgevoerd kon worden verkregen. Niet weersproken is dat klager die vergoeding inderdaad van zijn zorgverzekeraar heeft ontvangen.

Verweerder heeft de behandeling (de start van een wortelkanaalbehandeling) naar tevredenheid van klager uitgevoerd. Klager is de kosten van die behandeling aan verweerder verschuldigd. Toen verweerder de betaling van zijn factuur niet ontving heeft hij op 25 juni 2025 met recht een betalingsherinnering aan klager gezonden.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder op juiste wijze heeft gefactureerd en klager de benodigde informatie voor zijn zorgverzekeraar tijdig heeft verstrekt. Verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

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

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 30 januari 2026

Met verzenddatum, 13 maart 2026