

UITSpraak SGIM 2025-53

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 'verweerster' (advocaat: mevrouw E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 1 oktober 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 1 oktober 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13 maart 2026 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 24 december 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 februari 2026.
5. De hoorzitting heeft op 6 februari 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerster is via telefoonverbinding bij de zitting aanwezig geweest. Haar advocaat E was wel fysiek aanwezig.

De klacht

Klager verwijt verweerster dat hij hem niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Klager stelt zich op het standpunt dat er geen röntgenfoto voorafgaand aan de parodontitisbehandeling is gemaakt en dat er sprake is van onjuiste diagnostiek, wat heeft geresulteerd in diverse complicaties. Tevens verwijt klager verweerster dat facturen zijn doorgezeten naar een incassokantoor, terwijl hij tegen de facturen bezwaar had gemaakt.

Behandeling

Klager is na een doorverwijzing op intake geweest bij verweerster wegens parodontitisklachten en heeft in december 2024 een intake bij verweerster gehad. Klager is diabetes patiënt. Begin januari 2025 heeft verweerster parodontitis vastgesteld, waarvoor een parodontitisbehandeling is aangewezen. Hiervoor is een begroting van vier behandelingen inclusief reiniging met een laser

opgesteld. Na de derde behandeling wilde klager niet de vierde – en laatste – behandeling ondergaan, aangezien hij geen vertrouwen meer had in verweerster en pijn en blijvende klachten (schade aan tanden en gehemelte) heeft overgehouden aan de behandeling. Klager verwijt verweerster dat dit uiteindelijk geresulteerd heeft in een wortelontsteking en pocketinfectie en een noodzaak tot een wortelkanaalbehandeling.

Klager stelt zich op het standpunt dat er geen röntgenfoto is gemaakt voorafgaand aan het boren, terwijl dit een standaardprocedure is. Volgens klager is dit bevestigd door de tandartsen die de spoedbehandeling hebben uitgevoerd. Daarnaast verwijt klager verweerster dat er sprake is van onjuiste en onzorgvuldige diagnostiek.

Communicatie

Nadat klager de vierde – en laatste – behandeling niet heeft ondergaan, heeft hij herhaaldelijk verzocht om uitleg, een second opinion en opschorting van de facturen. Klager stelt zich op het standpunt dat de communicatie van de zijde van verweerster gebrekkig bleef. Zo wilde verweerster geen schriftelijke toelichting geven op de inhoudelijke klachten en/of verzoeken. Volgens klager bleef verweerster aandringen op een fysieke afspraak, ondanks het feit dat hij, klager, aangaf niet te willen langskomen wegens een gebrek aan vertrouwen.

Factuur naar incassobureau

Klager heeft bezwaar gemaakt tegen de facturen bij verweerster. Klager verwijt verweerster dat ondanks de lopende klachtenprocedure deze facturen naar een incassobureau zijn doorgestuurd. In deze brieven is bedreigd met een deurwaarder.

Conclusie

Klager stelt zich op het standpunt dat verweerster niet de tandheerkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Klager verzoekt om een schadevergoeding van € 1.500,- bestaande uit € 1.000,- herstelkosten, ten onrechte betaalde factuur- en incassokosten van € 250,- en immateriële schade van € 250,-.

Het verweer

Ten aanzien van de klacht omtrent de behandeling stelt verweerster zich op standpunt dat de eerste drie behandelingen zonder bijzonderheden hebben plaatsgevonden en klager zelf de vierde behandeling telefonisch heeft afgezegd. Verweerster licht toe dat klager voortijdig wilde stoppen met de behandeling, terwijl de parodontitis nog niet volledig was verholpen. Ook had klager een zeer slechte mondhygiëne. Volgens verweerster heeft voorgaande waarschijnlijker geleid tot de wortelkanaalbehandeling en/of andere schade. Ten aanzien van de röntgenfoto's licht verweerster ter zitting toe dat zij het maken van röntgenfoto's achterwege laat op het moment dat de foto's recent zijn, dit om extra kosten te voorkomen voor een patiënt. Een röntgenfoto uit 2021 is onderdeel van het dossier bij de Geschilleninstantie. Volgens verweerster is er ook een recentere röntgenfotoverweerster. De klacht dat er onjuiste en onzorgvuldige diagnostiek is geweest, is ten onrechte, aldus verweerster, reeds omdat dit o.a. uit de uitslag van het parodontologisch onderzoek volgt. Verweerster stelt lege artis te hebben gehandeld en de behandeling als redelijk bekwaam vakgenoot te hebben uitgevoerd.

Voor wat betreft de communicatie geeft verweerster aan dat er meerdere pogingen zijn geweest om klager uit te nodigen voor een gesprek of evaluatie in de praktijk, maar dat klager geen gehoor heeft gegeven aan deze uitnodigingen.

Met betrekking tot de stelling van klager dat er ten onrechte facturen naar een incassobureau zijn gestuurd, geeft verweerster aan dat de situatie dat een second opinion is aangevraagd geen reden is om de facturen van de behandeling niet te voldoen. Daarnaast wijst verweerster op het feit dat de facturatie geschiedt door Infomedics, waarbij zij geen invloed heeft op het al dan niet doorzetten van facturen naar een incassobureau na het verstrijken van de vervaltermijn.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Uit de Richtlijn Parodontale Screening van de Nederlandse Vereniging voor Parodontologie (NVvP) – hierna de Richtlijn – volgt dat er een röntgenonderzoek moet worden uitgevoerd, alvorens er parodontale diagnostiek kan plaatsvinden. Verweerster heeft aangegeven zelf geen röntgenfoto's te hebben gemaakt, maar oudere röntgenfoto's te hebben gebruikt voor het röntgenonderzoek. Hoewel verweerster aangeeft dat zij zich niet voor kan stellen dat zij na 2021 geen röntgenonderzoek heeft uitgevoerd, zitten er in het klachtdossier geen röntgenfoto's van ná deze datum.

De röntgenfoto's uit 2021 zijn te oud om te voldoen aan de in de Richtlijn geformuleerde eisen. Daarnaast is niet, zoals hiervoor reeds overwogen, de uitslag van het bacteriële onderzoek en de uitslag van het parodontologisch onderzoek, in het geding gebracht. Door verweerster is de recente röntgenfoto waarnaar zij in haar verweer verwijst niet in het geding gebracht. Ook de uitslag van het parodontologisch onderzoek zijn niet overgelegd. Dat betekent dat deze stukken in de beoordeling van de zaak niet kunnen worden betrokken.

Voorts is niet in de diagnose opgenomen dat klager diabetes heeft. Gelet op voorgaande punten is de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel dat de diagnose onzorgvuldig is gesteld. Het röntgenonderzoek vormt het nulpunt, waarna de rest van de beslisboom dient te worden afgelopen. Door het niet uitvoeren van een röntgenfoto en het niet meenemen van de diabetes van klager zijn de vele vervolgstappen onzorgvuldig doorlopen. Er kan niet worden vastgesteld dat de diagnosestelling op verantwoorde wijze heeft plaatsgehad en dus ook niet dat de behandeling noodzakelijk is.

Deze klacht is dus gegrond. Dat betekent dat de betaalde factuur en incassokosten ad € 250,- dienen te worden terugbetaald.

Ten aanzien van de klacht omtrent het doorsturen van de facturen naar een incassobureau en de dreiging van de deurwaarder merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat het handelen van Infomedics na het verstrijken van de vervaltermijn geen invloed heeft gehad op de behandeling door verweerster. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De voorts door klager gevorderde herstelkosten ad € 1.000,- en immateriële schade ad € 250,- worden afgewezen omdat deze vorderingen onvoldoende zijn onderbouwd.

Omdat de klacht van klager deels gegrond is zal de Geschilleninstantie bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerster aan klager dient te worden gerestitueerd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager zoals hiervoor overwogen deels gegrond en voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 250,- aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 februari 2026

Met verzenddatum, 13 maart 2026