

UITSpraak

SGIM 2025-54

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 8 januari 2026 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 januari 2026 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 januari 2026 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 2 februari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 mei 2026.
5. De hoorzitting heeft op 1 mei 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerder is niet verschenen.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar behandelingsovereenkomst op oneigenlijke gronden heeft beëindigd. Zo zou verweerder klaagster haar patiëntendossier per mail hebben opgestuurd, waarbij ook de mededeling zou zijn gedaan dat de mondhygiëniste in dienst bij de tandarts klaagster niet meer wilde behandelen. Ook verwijt klaagster verweerder dat er technische problemen aan de apparatuur en het pand naar voren worden geschoven als reden dat behandeling bij de mondhygiëniste geen doorgang kan vinden.

Opzeggen behandelingsovereenkomst

Klaagster is al ruim 20 jaar patiënt bij de praktijk van verweerder en onder behandeling van de mondhygiëniste. Klaagster geeft aan dat de relatie met de mondhygiëniste altijd zeer prettig is geweest. Nadat zij op consult is geweest bij de mondhygiëniste heeft zij op 18 juni 2025 (kort na de afspraak) een mail ontvangen van verweerder dat de mondhygiëniste klaagster niet meer wilde behandelen. Bijgevoegd was ook haar patiëntendossier.

Frustreren van het inplannen van een nieuwe afspraak

Klaagster geeft aan dat zij vervolgens op 21 augustus 2025 een brief van verweerder heeft ontvangen. In deze brief is opgenomen dat er technische problemen zijn met de apparatuur in de behandelkamer van de mondhygiëniste, waardoor het niet mogelijk was om een nieuwe afspraak bij de mondhygiëniste te maken, maar wel bij andere behandelaren van de praktijk. Klaagster stelt zich op het standpunt dat verweerder bewust valselijke informatie heeft verstrekt, aangezien zij de praktijk binnen is gelopen en heeft gezien dat de mondhygiëniste in haar kamer aan het werk was.

Conclusie

Klaagster stelt zich op het standpunt dat verweerder de behandelingsovereenkomst op oneigenlijke gronden heeft beëindigd en bewust valselijke informatie heeft aangevoerd aangaande technische problemen van apparatuur en de behandelkamer om het inplannen van een afspraak bij de mondhygiëniste te frustreren.

Het verweer

Verweerder stelt dat de behandelrelatie met klaagster nooit is beëindigd. Verweerder geeft aan dat het inderdaad niet mogelijk was voor klaagster om door de mondhygiëniste te worden behandeld, aangezien er technische problemen waren met de apparatuur in de behandelkamer van de mondhygiëniste. Zo zou de airco niet functioneren, waarbij de klaagster – naast haar rol als patiënt – ook verhuurder is van het pand van de praktijk en volgens verweerder geen toestemming geeft aan verweerder om het dak te betreden om de airco te laten repareren.

Verder geeft verweerder aan dat het altijd mogelijk was voor klaagster om al dan niet bij een andere behandelaar een nieuwe afspraak in te plannen. Dit is ook in de brief van 21 augustus 2025 en 12 januari 2026 bevestigd aan klaagster. Verweerder geeft aan dat er op 13 januari 2026 een nieuwe afspraak is ingepland voor 18 februari 2026 met de betreffende mondhygiëniste, maar dat klaagster zelf de afspraak heeft geannuleerd op 17 februari 2026.

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

Het eenzijdig opzeggen van een behandelrelatie door de zorgverlener kan enkel plaatsvinden indien er sprake is van een gewichtige reden en er voldaan is aan de zorgvuldigheidseisen conform de KNMG Richtlijn Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Voordat de Geschilleninstantie Mondzorg toekomt aan de vraag of hieraan is voldaan, wordt eerst beoordeeld of de behandelrelatie daadwerkelijk is beëindigd door de zorgverlener.

Op basis van de stukken in het dossier – zoals die zijn verstrekt aan de Geschilleninstantie Mondzorg – en het verweer van verweerder is gebleken dat de behandelrelatie niet is verbroken. Klaagster heeft niet de door haar gememoreerde brief van 18 juni 2025 overgelegd, waarin zou zijn opgenomen dat de mondhygiëniste klaagster niet meer wilde behandelen en de behandelrelatie werd verbroken. Hierdoor is niet vast komen te staan dat de behandelrelatie is beëindigd door verweerder. Ter zitting is bovendien gebleken dat klaagster de mogelijkheid is geboden om een nieuwe afspraak in te plannen bij de praktijk en dat er ook daadwerkelijk een nieuwe afspraak was ingepland in februari 2026, die door klaagster zelf is afgezegd. De Geschilleninstantie Mondzorg gaat er dan ook vanuit dat klaagster probleemloos opnieuw een afspraak kan maken bij de praktijk van verweerder. Zij kan in haar rol als patiënt het pand betreden.

Daarnaast is zowel uit de motivering van klaagster als verweerder gebleken dat er mede een geschil tussen verhuurder en huurder van het pand van de praktijk van verweerder achter deze klacht schuilt. Dit is niet meegewogen in de beoordeling. De Geschilleninstantie Mondzorg is hier niet de juiste instantie voor geschilbeslechting tussen verhuurder en huurder. De commissie weegt enkel mee het gesteld eenzijdig opzeggen van de behandelrelatie vanuit de zijde van verweerder, waarvan, zoals al overwogen, naar het oordeel van de Geschilleninstantie Mondzorg, geen sprake is.

De klachten van klaagster zijn ongegrond. Klaagster heeft verzocht om weer bij de mondhygiëniste in behandeling te kunnen, maar dit wijst de Geschilleninstantie Mondzorg af. Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken, blijkt dat klaagster nog steeds terecht kan bij de praktijk en ook bij haar mondhygiëniste voor het maken van een afspraak.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klaagster ongegrond en wijst het door haar verzochte af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 1 mei 2026

Met verzenddatum, 12 juni 2026