

UITSpraak

SGIM 2025-57

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 16 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 op 30 oktober 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 3 november 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13 november 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. Verweerder is niet verschenen.

De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij hem niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Zo heeft verweerder zonder overleg verdoving toegepast tijdens de behandeling en is er een brug scheef geplaatst. Ook verwijt klager verweerder dat uit de factuur volgt dat er een stift is geplaatst, waar hij niet van op de hoogte is gesteld c.q. wat niet is uitgevoerd. Tevens verwijt klager verweerder dat de communicatie en bejegening te wensen overlaat.

Behandeling

Klager heeft zich in januari 2025 tot verweerder gewend met het verzoek een achtledige brug opnieuw te cementeren. Verweerder heeft de brug klinisch geïnspecteerd en geconstateerd dat de brug nog in redelijke technische staat was en heeft de brug opnieuw gecementeerd. Voordat de brug teruggeplaatst kon worden, heeft de tandarts een intra-orale inspectie uitgevoerd. Tijdens de inspectie constateerde de tandarts dat alle pijlers van de brug cariëslaesies vertoonden. Vervolgens

heeft de tandarts tijdens de behandeling verdoving toegepast. Klager stelt zich op het standpunt dat de verdoving zonder overleg is toegepast en hier geen toestemming voor te hebben gegeven. Ook geeft klager ter zitting aan dat hij nog steeds niet goed kan bijten, omdat de brug scheef is geplaatst.

Factuur

Klager ontving op 5 februari 2025 een rekening van verweerder voor een bedrag van € 487,81. Die heeft klager volledig aan verweerder betaald. Tot verbazing van klager is de code V80 (aanbrengen eerste wortelkanaalstift) gedeclareerd. Klager stelt zich op het standpunt dat de tandarts niet met hem heeft gesproken over het plaatsen van een stift en er uiteindelijk ook geen stift is geplaatst. Volgens klager is het niet mogelijk dat er een stift is geplaatst in het korte tijdsbestek van de behandeling. Voorts stelt klager zich op het standpunt dat de code R31 onjuist is. Code R31 betreft "Het aanbrengen van vulmateriaal ten behoeve van een kroon vanaf de zitting van het prepareren tot het plaatsen van de kroon", en ziet op de situatie dat er een nieuwe kroon wordt geplaatst. Daarvan was bij klager geen sprake; het gaat om het opnieuw vastzetten van een gegoten restauratie (code R74) bij een oude kroon. Klager geeft ter zitting aan dat er geen enkele kostenindicatie vooraf is gegeven.

Communicatie en bejegening

Klager heeft verweerder om uitleg gevraagd. Klager stelt dat klager hierop laconiek en arrogant reageerde. Verder stelt klager zich op het standpunt dat verweerder met collega's onderling Servisch sprak tijdens de behandeling, terwijl klager in de tandartsstoel lag. Klager spreekt zelf geen Servisch en geeft aan zich hierdoor oncomfortabel te hebben gevoeld.

Conclusie

Klager stelt zich op het standpunt dat verweerder niet de tandheerkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden en dat verweerder onjuist heeft gefactureerd. Klager vraagt om een restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 366,41.

Het verweer

Ten aanzien van de klacht omtrent de behandeling en de verdoving stelt verweerder zich op standpunt dat klager expliciet heeft ingestemd met het toedienen van verdoving. Verweerder licht toe dat een bloeding optrad en om het bloeden te stoppen is overgegaan tot verdoving, wegens medisch inhoudelijke overwegingen.

Met betrekking tot de stelling van klager dat er geen stift is geplaatst, geeft verweerder aan dat de stift wel is geplaatst. Hierbij geeft verweerder aan dat op de OPT een overgang zichtbaar is tussen de stift en de kanaalvulling. Verweerder heeft geen verweer gevoerd ten aanzien van de klacht van klager dat het gebruik van de code R31 onjuist is.

Voor wat betreft de bejegening geeft verweerder aan dat er juist veel waarde wordt gehecht aan een correcte en respectvolle communicatie met patiënten. Verweerder stelt zich op het standpunt de klacht dat hij arrogant heeft gereageerd feitelijke grondslag mist en dat deze klacht niet relevant is voor de beoordeling van de uitgevoerde behandeling. Met betrekking tot het gebruik van de Servische taal heeft verweerder aangegeven dat dat gedeeltelijk juist is, maar dat er overwegend Nederlands wordt gesproken (afhankelijk van de patiënt en de situatie). Verweerder geeft aan dat het gebruik van een andere taal geen invloed heeft gehad op de kwaliteit en veiligheid van de behandeling.

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

Voor het toedienen van een verdoving is toestemming van de patiënt vereist. Hoewel verweerder aangeeft dat er is gekozen voor de verdoving vanwege een bloeding en andere medisch inhoudelijke overwegingen, merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat er ook andere mogelijkheden zijn om het bloeden te stoppen indien patiënt geen toestemming geeft voor verdoving. Verweerder heeft onvoldoende aangetoond dat er wel toestemming door patiënt is gegeven.

Voor wat betreft de stift overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg het volgende. Op de OPT van 4 oktober 2022 is in element 23 een stift zichtbaar. Ook op de OPT van 3 juni 2025 is een stift zichtbaar, die overeenkomt met de afbeelding van 4 oktober 2022. Er is niet in het dossier vermeld dat de oude stift is verwijderd. Ook is er geen tweede stift zichtbaar. Verweerder heeft onvoldoende onderbouwd dat hij een stift heeft geplaatst bij klager. Het overleggen van een gebrekkig dossier komt voor risico van de verweerder. Daarnaast heeft hij zichzelf de mogelijkheid ontnomen om een toelichting te geven ter zitting, aangezien hij afwezig was. Gelet hierop kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet anders concluderen dat de oude stift niet is verwijderd en er geen tweede stift is aangebracht. Het in rekening brengen van het plaatsen van een stift is dan ook onjuist.

Voorts merkt de Geschilleninstantie Mondzorg op dat verweerder voorafgaand aan de behandeling een kostenindicatie aan klager had moeten verstrekken. Uit artikel 6 van de Regeling Mondzorg NR / REG-2507 volgt dat er een kostenindicatie moet worden gegeven, indien wordt geschat dat de behandeling boven de € 250,- uitkomt. Patiënt dient hiermee akkoord te gaan. In dit geval is hier niet aan voldaan.

Ten aanzien van de klachten omtrent de bejegening geeft de commissie dat omgang met de patiënt ook klachtwaardig kan zijn. De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat het spreken van een

taal anders dan het Nederlands in het bijzijn van de patiënt, terwijl de patiënt de betreffende taal niet beheerst, ongepast is en niet bijdraagt aan de vertrouwensrelatie tussen de tandarts en de patiënt. Daarnaast was verweerder op de hoogte dat klager slechthorend was en had hij hier des te meer rekening mee moeten houden.

De klachten van klager zijn gegrond. Klager heeft verzocht om restitutie van het bedrag ad € 366,47 (code A10 verdoving, V80 stift, R31 prepareren en plaatsen kroon) dat hij aan verweerder heeft betaald welk verzoek de Geschilleninstantie zal toewijzen.

Omdat de klacht van klager gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 441,47 aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 366,47 aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 februari 2026

Met verzenddatum, 13 maart 2026