

UITSPRAAK

SGIM 2025-64

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 tandartspraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: E, F advocaten). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 26 november 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 26 november 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 november 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 24 december 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 6 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerster werd ter zitting vertegenwoordigd door de tandartsen G en H en bijgestaan door E, advocaat. Klaagster is vanwege gezondheidsredenen niet verschenen.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat de tandarts van verweerster op onzorgvuldige wijze lijmresten van een spalk van haar ondertanden heeft verwijderd hetgeen heeft geleid tot het verschuiven van haar tanden. Klaagster is door de tandarts niet over de risico's van de behandeling geïnformeerd. Voorts verwijt klaagster de tandarts van verweerster dat hij nalatig heeft gehandeld en communicatiefouten heeft gemaakt waardoor zij een intensieve parodontale behandeling heeft moeten ondergaan.

Klaagster was haar leven lang al patiënt in de praktijk van verweerster. Haar tanden stonden recht. Een orthodontische behandeling die zij bij een andere praktijk had ondergaan betrof uitsluitend de correctie van een overbeet. Na die correctie werd een spalk geplaatst. Hoewel de spalk in 2020 gedeeltelijk los was gekomen van haar ondertanden bleven haar tanden stabiel en recht met een lichte, natuurlijke interdentale ruimte.

Op 11 augustus 2025 heeft tandarts G een behandeling uitgevoerd waarbij zij de resterende lijmresten van de spalk van de ondertanden van klaagster heeft verwijderd. Meteen na deze behandeling stonden de ondertanden van klaagster strak tegen elkaar aan en was de natuurlijke ruimte verdwenen. Klaagster heeft foto's van voor en na de behandeling aan het dossier toegevoegd waarop de verandering van de tandstand zeer duidelijk waarneembaar is. Zonder de door G uitgevoerde behandeling zou de tandstand niet veranderd zijn. Klaagster heeft G verzocht de spalk te laten zitten of terug te plaatsen maar G zei: *"Nee deze gaat er sowieso uit"*. Klaagster is ervan overtuigd dat G onzorgvuldig te werk is gegaan en het verkeerde instrumentarium heeft gebruikt wat tot de tandverschuiving heeft geleid. Klaagster is door G niet op de gevolgen en de risico's van de door haar uitgevoerde behandeling gewezen. Klaagster heeft zich tot een andere tandarts gewend die klaagster heeft voorgehouden dat de natuurlijke stand van haar ondertanden uitsluitend door middel van een beugelbehandeling kan worden verkregen.

Een ander verwijt betreft de parodontale problemen van klaagster. Toen klaagster tandarts H in februari 2025 vroeg om een verwijzing naar de parodontoloog heeft hij die niet gegeven. Pas twee maanden later heeft hij de verwijzing verstrekt, waarmee de parodontale problemen zodanig in ernst waren toegenomen dat de parodontoloog op 18 juni 2025 met spoed een tandvleestransplantatie adviseerde die op 29 oktober 2025 is uitgevoerd.

Klaagster heeft door toedoen van de tandartsen van verweerster schade geleden waarvoor zij verweerster verantwoordelijk houdt. Klaagster vraagt een oordeel van de Geschilleninstantie over de onzorgvuldige behandeling die zij heeft ondergaan en de nalatige houding van verweerster. Om haar gebit weer in de oude stand terug te brengen zal zij een bedrag van € 3.000,-- moeten besteden. Dat is het bedrag dat zij als schadevergoeding van verweerster vordert.

Het verweer

Klaagster was van kinds af aan patiënt in de praktijk van verweerster. Verweerster betreurt het dat klaagster haar recente behandelingen heeft ervaren zoals door haar beschreven. De tandartsen van verweerster herkennen zich niet in de door klaagster beschreven gang van zaken en gemaakte verwijten.

Klaagster had al langere tijd problemen aan het onderfront van haar gebit. De problemen van terugtrekkend tandvlees waren al langer aan de orde en door de tandartsen van verweerster al vaker met klaagster besproken en vanaf januari 2021 in haar tandheelkundig dossier genoteerd. De adviezen van de tandarts om haar mondhygiëne en parodontale gezondheid te verbeteren werden door klaagster echter niet opgevolgd.

Tijdens een consult op 10 november 2020 was klaagster er al op gewezen dat de spalk loszat ter plaatse van element 41. Toen klaagster op 5 februari 2025 per mail verzocht om een verwijsbrief voor de parodontoloog, heeft tandarts H haar telefonisch uitgelegd dat hij haar eerst voor een onderzoek in de praktijk diende te zien om in de verwijsbrief de mondgezondheid van klaagster en de hulpvraag goed te kunnen beschrijven. Toen klaagster zich op 11 februari 2025 in de praktijk meldde adviseerde tandarts H klaagster eerst om het gebit goed te (laten) reinigen, de situatie te stabiliseren en de conditie van het tandvlees te verbeteren. Ook werd klaagster erop gewezen dat de spalk in het onderfront nu ook loszat ter plaatse van de elementen 31 en 32 en werd haar geadviseerd de spalk vast te laten zetten. Een verwijzing voor de parodontoloog werd nog niet gemaakt omdat tandarts H goede mogelijkheden zag om de mondgezondheid van klaagster in de praktijk te verbeteren. Op 12 februari 2025 heeft de assistente contact opgenomen met klaagster om een afspraak in te plannen om het gebit te reinigen. Klaagster gaf aan dat zij zelf contact op zou nemen om een afspraak in te

plannen maar dat heeft zij niet gedaan. Op 6 mei 2025 nam klagster contact op met de praktijk. Op verzoek van klagster heeft H toen een verwijsbrief voor de parodontoloog aan klagster gestuurd.

Op 18 juni 2025 ontving H een brief van de parodontoloog waarin – onder meer- was opgenomen zoals door H al was geconstateerd: “*getwiste draadspalk 12-22 en 33-43 los bij 32,31 en 41*” en “*huidige retentiedraad vervangen door een passieve retentie draad door u*”.

Op 11 augustus 2025 meldde klagster zich echter pas in de praktijk. De spalk zat nog slechts vast aan element 43 en prikte in de tong. Klagster vroeg of de spalk weer kon worden vastgezet maar dit was niet mogelijk aangezien de spalk geheel verbogen was. Behandelend tandarts G heeft klagster uitgelegd dat in de praktijk een nieuwe spalk kon worden gemaakt maar dat de wachttijd daarvoor twee weken bedroeg, aangezien de praktijk niet alle benodigde materialen daarvoor in huis heeft. G heeft klagster in overweging gegeven een afspraak te maken met een orthodontist waar het plaatsen van een spalk wel in één dag mogelijk is. Klagster gaf aan dat zij eerst in overleg wilde gaan met de parodontoloog.

Tandarts G heeft vervolgens de spalk en de lijmresten verwijderd. Op 14 oktober 2025 meldde klagster zich pas weer in de praktijk en gaf aan dat de elementen 31 en 41 sinds het verwijderen van de spalk iets waren verplaatst. Een standsverandering kan niet worden veroorzaakt door het verwijderen van lijmresten maar is het gevolg van het niet laten vervangen van de spalk. Verweester kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

Vanaf november 2020 tot en met augustus 2025 heeft verweester klagster uitgebreid geïnformeerd over het onderfront maar klagster volgde de adviezen niet op en kwam afspraken niet na. Toen klagster aangaf dat zij niet tevreden was over de tandheelkundige zorg in de praktijk heeft verweester klagster meermaals uitgenodigd om in gesprek te gaan. Klagster heeft echter aangegeven af te zien van een gesprek. Ook heeft zij afgezien van de bemiddelingsmogelijkheid die de [beroepsorganisatie] biedt. Verweester is nog steeds bereid om, indien gewenst, een nieuwe spalk of nachtbeugel voor klagster te maken.

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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd

aan verweerster. Klaagster heeft afgezien van bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] en heeft ervoor gekozen haar geschil aan de Geschilleninstantie voor te leggen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klaagster is om medische redenen niet ter zitting verschenen. Klaagster heeft zich bereid verklaard om, mochten tijdens de behandeling vragen rijzen, die na de zitting schriftelijk te beantwoorden. De Geschilleninstantie acht zich op basis van de stukken in het dossier en de uitvoerige schriftelijke toelichting van klaagster voldoende geïnformeerd om een weloverwogen beslissing te nemen zodat geen nadere schriftelijke vragen aan partijen zullen worden gesteld.

Samengevat verwijt klaagster de tandartsen van verweerster dat zij nalatig hebben gehandeld doordat zij haar parodontale problemen onvoldoende serieus hebben genomen en zij onzorgvuldig hebben gehandeld bij het verwijderen van (de lijmresten van) haar spalk hetgeen heeft geleid tot tandverschuivingen.

Ter beantwoording ligt de vraag voor of de tandartsen van verweerster bij het uitvoeren van hun werkzaamheden hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klaagster was al jarenlang patiënt in de praktijk van verweerster. Haar (digitale) patiëntendossier gaat terug tot 1999. De Geschilleninstantie constateert dat uit het patiëntendossier van klaagster blijkt dat zij met regelmaat gedurende langere tijd niet voor controles in de praktijk verscheen. Zo zijn bezoeken genoteerd op 10 juni 2014, op 27 februari 2017 en vervolgens pas weer op 29 oktober 2020. Voorts blijkt uit het patiëntendossier dat klaagster vanaf 2020 op meerdere momenten is geweest op haar gebrekkige mondhygiëne, de parodontale problemen in het onderfront en het loszitten van de spalk. Op 10 november 2020 is genoteerd "spalk 41 los". Op 26 januari 2021 "meerdere keren contact gehad over terugtrekkend tandvlees. Mevrouw kan nu niet naar de praktijk komen". Op 9 februari 2022: "recessie onderfront". Op 16 februari 2023 is in het dossier genoteerd "MH (mondgezondheid)= slecht!" "heel lang niet geweest, veel recessies bij front onder". Op 28 mei 2024: "spalk vastzetten tpv de 31 en 32" en voorts op 11 februari 2025 : "spalk los tpv de 32 en 31" ... "naar prev. ass. MH voor uitgebreide gbr en instr. mh."

De Geschilleninstantie stelt allereerst vast dat het verwijderen van lijmresten geen standsverandering van de tanden kan veroorzaken. Dat kan enkel doordat de spalk die de tanden van klaagster op hun plaats hield na verwijdering niet (direct) is vervangen. Klaagster heeft er zelf voor gekozen de spalk niet eerder te laten vastzetten. Toen de spalk op 11 augustus 2025 dermate los was gekomen en verbogen was geraakt dat vastzetten niet meer tot de mogelijkheden behoorde, heeft klaagster er eveneens zelf voor gekozen om niet meteen over te gaan tot het laten vervaardigen van een nieuwe spalk. Klaagsters tandartsen kunnen hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

Evenmin kan klaagster de tandartsen van verweerster verantwoordelijk houden voor de parodontale behandeling die zij heeft ondergaan. Zoals hiervoor is uiteengezet blijkt uit het dossier van klaagster dat zij er door de tandartsen van verweerster steeds op is geweest dat haar parodontale gezondheid aandacht behoeft. Zij heeft er zelf voor gekozen om afspraken tot gebitsreiniging en mondhygiëne niet te maken, hoewel zij door tandarts H meerdere keren op de noodzaak hiervan was geweest. Dat zij vervolgens op 29 oktober 2025 een ingreep bij de parodontoloog heeft moeten ondergaan kan zij dan ook niet aan (de tandartsen van) verweerster tegenwerpen.

Voor de stelling van klaagster dat de tandartsen van verweerster onzorgvuldig hebben gehandeld heeft de Geschilleninstantie dan ook geen enkele aanwijzing gevonden, integendeel.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat de tandartsen van verweerster zorgvuldig hebben gehandeld ten opzichte van klaagster en hun best hebben gedaan om de mondgezondheid van klaagster te bewaken en haar klachten te verhelpen en te verminderen. Klaagster heeft de adviezen van verweerster echter keer op keer niet opgevolgd. De gebitsproblemen van klaagster kunnen niet worden toegerekend aan enig handelen of nalaten van verweerster. De tandartsen van verweerster hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 maart 2026

Met verzenddatum, 21 april 2026