

UITSPRAAK

SGIM 2025-68

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

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 2 december 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 2 december 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 3 december 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 9 januari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 20 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd ter zitting vergezeld door haar schoonmoeder. Verweerster werd vertegenwoordigd door E, tandarts en zijn echtgenote F, orthodontieassistente.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat een orthodontische behandeling op ondeugdelijke wijze is uitgevoerd. Hoewel verweerster aangaf dat een maximale correctie was bereikt bleek dit niet het geval; klaagster heeft een aanvullende beugelbehandeling moeten volgen. Daarbij zijn de tanden van klaagster in de praktijk van verweerster teveel afgeslepen.

Klaagster heeft zich in november 2020 in de praktijk van verweerster gemeld vanwege pijnklachten in haar ondergebit. In de praktijk werd haar door orthodontist G verteld dat zij een kruisbeet had en werd haar een slotjesbeugel geadviseerd. De beugel werd in juni 2021 geplaatst. Na het plaatsen van de beugel zijn de tanden van klaagster verschoven en ontstond er een spleet in haar rechter bovenkaak. De spleet zou door de beugel weer verdwijnen, zo werd haar verzekerd, maar het

maakte klaagster onzeker. In juli 2022 was volgens verweerster de maximale correctie bereikt, maar er was nog steeds een zichtbare spleet en daarbij was de pijn in de onderkaak er nog steeds. Klaagster heeft dan ook haar onvrede aan verweerster kenbaar gemaakt waarna zij werd uitgenodigd voor een gesprek. Op verzoek van klaagster werd een traject met aligners voorgesteld. Hiervoor moesten de tanden van klaagster worden beslepen werd haar verteld. Op 3 november 2022 vond die behandeling plaats. De vaste behandelaar van klaagster was er niet en het slijpen gebeurde gehaast en met weinig aandacht. Klaagster was in shock; haar mooie tanden waren zo lelijk geworden. Dit bezorgde klaagster een onveilig en oncomfortabel gevoel. Klaagster heeft dit na afloop aan de praktijk gemeld, maar zij werd gerustgesteld; weer werd gezegd dat de klachten na het traject met de aligners zouden verdwijnen. De spleet verdween echter niet en klaagster heeft een second opinion gevraagd bij een andere praktijk, orthodontist H. Daar werd haar in april 2024 verteld dat haar tanden erg veel waren afgeslepen en dat zij nog 1,5 tot 2 jaar een beugel zou moeten dragen. Klaagster was blij met de erkenning maar de kosten van het aanvullende beugeltraject kwamen echter geheel voor haar rekening. Klaagster is dankbaar dat zij het advies van H heeft opgevolgd. Na vijf maanden was de spleet dicht en ook de pijn verdwenen. De geslepen ondertanden moeten echter nog cosmetisch worden behandeld.

In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerster naar voren gebracht dat klaagster de aligners niet trouw heeft gedragen. Dit is echter niet waar. Door haar zwangerschap heeft klaagster wel eens een afspraak moeten verplaatsen maar de beugels heeft zij steeds zoals voorgeschreven gedragen. Naast een erkenning van haar klachten vraagt klaagster een schadevergoeding van € 4.826,31 van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de kosten van de beugelbehandeling die klaagster aan verweerster heeft betaald (€ 3.326,31), de kosten van het herstel van de afgeslepen tanden (€ 500,-) en de emotionele schade (€ 1.000,-) die klaagster door toedoen van verweerster heeft geleden, te weten de emotionele belasting, de gebrekkige behandeling, de stress en de emotionele onzekerheid.

Het verweer

In 2021 kwam klaagster in de praktijk van verweerster met een probleem aan de hoektand in de rechter onderkaak. In het verleden had klaagster bij een andere behandelaar een beugeltraject gevolgd waarvoor de elementen 14 en 24 in de bovenkaak waren getrokken. Na onderzoek heeft de tandarts voor orthodontie een behandeling met een vaste slotjesbeugel voorgesteld en uitgevoerd. Aan het einde van deze behandeling werd nog een kleine spleet achter de hoektand in de bovenkaak gezien. Verweerster wil graag dat patiënten tevreden zijn. In overleg met klaagster werd besloten een aanvullende behandeling met aligners te starten om het resultaat verder te optimaliseren. Een deel van de aanvullende behandelingen heeft verweerster niet bij klaagster in rekening gebracht. Om de boog in de onderkaak wat meer in balans te brengen met de boog in de bovenkaak zijn de ondertanden een klein beetje beslepen.

Door zwangerschap en andere persoonlijke omstandigheden heeft klaagster de aligners niet consequent gedragen. Voor het einde van het traject heeft klaagster de behandeling beëindigd en elders voortgezet. Verweerster was en is bereid het onderfront van klaagster binnen de praktijk te verbeteren maar verweerster ziet geen reden om de kosten van de orthodontistische behandeling aan klaagster te restitueren. Die behandeling heeft verweerster zorgvuldig en volgens de professionele standaarden uitgevoerd.

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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klaagster heeft in de praktijk van verweerster een beugeltraject gevolgd. De behandeling ving aan met een slotjesbeugel en om het resultaat te optimaliseren is vervolgens een traject met aligners ingezet. Voor het einde van dit traject heeft klaagster een second opinion gevraagd bij een andere behandelaar (H) bij wie zij het beugeltraject heeft afgerond en een aanvullend beugeltraject heeft moeten volgen, zo heeft klaagster naar voren gebracht. Klaagster heeft verweerster daarmee niet in de gelegenheid gesteld haar klachten op te lossen. De beweerdelijke gevolgen hiervan (een aanvullend beugeltraject) kan klaagster onder deze omstandigheden niet aan verweerster tegenwerpen. Hetzelfde geldt voor eventuele cosmetische behandelingen aan de ondertanden van klaagster die zij voornemens is door tandarts H te laten uitvoeren; voor de kosten hiervan kan zij verweerster om dezelfde reden als hiervoor genoemd, niet verantwoordelijk houden.

De Geschilleninstantie is niet gebleken dat verweerster onzorgvuldig of buiten de professionele standaarden en richtlijnen heeft gehandeld. 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 klagster ongegrond en wijst het door haar verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 maart 2026

Met verzenddatum, 28 april 2026