

UITSPRAAK

SGIM 2025-71

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, 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 e-mail van 5 december 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 december 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 19 februari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 1 mei 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster en verweerster zijn ter zitting verschenen, waarbij verweerster werd vertegenwoordigd door E, klachtenfunctionaris en F, tandarts, bijgestaan door G en H. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Klaagster bezocht op 1 augustus 2025 verweerster voor behandeling van element 16. Nadat de verdoving was uitgewerkt ontdekte zij dat niet element 16 was behandeld zoals door haar gevraagd, maar element 14. Nog diezelfde dag heeft klaagster hiervan melding gemaakt en gevraagd om een herstelbehandeling.

Klaagster heeft pas op 26 augustus 2025 de herstelbehandeling kunnen ondergaan bij de bij verweerster werkzame tandarts die haar normaliter behandelt. Hierdoor heeft klaagster 3 weken met pijn moeten rondlopen, hetgeen niet alleen de situatie heeft verergerd maar ook klaagsters emotioneel welzijn heeft beïnvloed. Bovendien heeft de foute behandeling klaagsters angst voor de tandarts aanzienlijk vergroot.

Ook uit klaagster haar bezorgdheid over onprofessionele communicatie van verweerster in een e-mail van 25 november 2025 waarin gesproken wordt van iets achter de hand houden, wat haar het idee heeft gegeven dat sprake is van een strategische communicatie richting haar en die haar vertrouwen in de afhandeling van haar klacht verder heeft aangetast en angst en ongerustheid heeft vergroot. Tenslotte stelt klaagster dat zij twijfels heeft over de echtheid van de registratie van haar behandeling in het dossier op 1 augustus 2025.

Klaagster stelt zowel financieel als emotioneel aanzienlijke schade te hebben geleden door de foutieve behandeling en de daaropvolgende communicatie en vordert een schadevergoeding van € 450,00.

Het verweer

Op 1 augustus 2025 heeft klaagster zich tot verweerster gewend voor een incidenteel (spoed) consult bij tandarts Monea. Klaagster gaf aan pijnklachten te hebben aan de rechterbovenzijde bij koude prikkels en kauwen. Na onderzoek bleek sprake van een breuk in de restauratie van element 14 die voor dergelijke klachten kan zorgen. Aan klaagster werd geadviseerd deze restauratie te vervangen hetgeen diezelfde dag werd gedaan. Na dit consult heeft tussen 5 en 7 augustus per e-mail contact plaatsgevonden tussen klaagster en verweerster. Klaagster wenste de behandeling van 1 augustus 2025 gecrediteerd te hebben en een herstelbehandeling te ondergaan bij haar vaste behandelaar, tandarts Sousa. Vanwege diens afwezigheid heeft pas op 26 augustus 2025 behandeling plaats kunnen vinden. Verweerster merkt op aan klaagster de mogelijkheid tot een eerder consult te hebben geboden, maar klaagster persisteerde in haar wens om door tandarts Sousa behandeld te worden.

Anders dan klaagster meent is op 26 augustus 2025 geen breuk hersteld of gaatje gevuld in element 16 maar is slijtage behandeld.

Verweerster erkent dat het abusievelijk meesturen van interne communicatie in e-mailcorrespondentie met klaagster als onprofessioneel kan worden ervaren doch benadrukt dat inhoudelijke beoordeling op geen enkele wijze is beïnvloed en geen (impliciete) erkenning van schuld heeft plaatsgevonden. De patiëntenkaart is op reguliere wijze bijgehouden en er zijn geen aanwijzingen voor onjuistheden of manipulatie.

Verweerster stelt dat door haar niet medisch onzorgvuldig werd gehandeld. Voor behandeling van zowel element 16 als 14 bestond een medische indicatie en behandeling van deze kiezen diende sowieso plaats te vinden. Concluderend is verweerster van oordeel dat zij conform de professionele standaard heeft gehandeld.

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 klaagster voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klaagster meent dat verweerster verwijtbaar heeft gehandeld door een andere kies te restaureren dan de kies die klaagster bedoelde. Alhoewel algemeen uitgangspunt is dat het aan klaagster is om dit te bewijzen, geldt in het gezondheidsrecht dat de aangeklaagde behandelaar aan de hand van het deugdelijk bij te houden patiëntdossier aan dient te tonen dat zorgvuldig is gehandeld.

Uit de overgelegde patiëntenkaart blijkt dat bij de eerste afspraak van klaagster bij verweerster onder andere werd geconstateerd dat de vulling in element 14 defect was en hersteld diende te worden. Over element 16 werd genoteerd dat sprake was van 'cupping'. Tijdens de erop volgende afspraken werden eerst de urgentere behandelingen uitgevoerd en de Geschilleninstantie Mondzorg kan zich voorstellen dat toen klaagster zich op 1 augustus 2025 met een pijnklacht bij verweerster meldde, de behandelend tandarts op basis van de aantekeningen ter zake element 14 en de aanwijzing van klaagster van het probleem in de rechter bovenkaak te goeder trouw de herstelbehandeling van element 14 uitvoerde. Anders dan klaagster meent was er immers wel een medische noodzaak voor behandeling van element 14.

Klaagsters stelling dat haar vaste behandelaar onderkende dat een fout was gemaakt wordt niet onderbouwd. De e-mail van 5 augustus 2025 aan klaagster van verweerster kan niet worden gelezen als een schuldbekentenis. Klaagster wordt daarin enkel verwezen naar de behandelend tandarts voor een herstelbehandeling.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen aanwijzingen gevonden voor het achteraf wijzigen of aanpassen van het dossier die klaagsters twijfel over de echtheid van haar dossier onderbouwen.

Ter zake de klacht dat klaagster drie weken met pijn heeft moeten rondlopen stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat eerdere behandeling mogelijk was. Klaagster wees het aanbod van verweerder hiertoe af. De Geschilleninstantie oordeelt dat het klaagster uiteraard vrij stond om te wachten op beschikbaarheid van de behandelaar van haar voorkeur, maar de gevolgen van deze keuze kunnen verweerster niet worden aangerekend.

Alhoewel de Geschilleninstantie Mondzorg begrip heeft voor het feit dat klaagster zich onbegrepen heeft gevoeld door de defensieve houding van verweerder en de niet altijd voldoende professionele communicatie, oordeelt zij dat er geen verwijtbare tekortkomingen zijn geweest in de behandeling van klaagster. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het door klager verzochte af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 1 mei 2026

Met verzenddatum, 4 juni 2026