

UITSPRAAK

SGIM 2025-62

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

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 21 november 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 4 december 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 4 december 2026 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 3 maart 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 mei 2026.
5. De hoorzitting heeft op 29 mei 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Klager werd daarbij bijgestaan door B (gemachtigde) met ondersteuning van G (tolk). Verweerster is met kennisgeving niet verschenen.

De klacht

Klager heeft in de praktijk gevestigd op de hetzelfde adres en met dezelfde naam als de praktijk van verweerster een onnodige behandeling ondergaan die daarbij tevens onzorgvuldig is uitgevoerd. Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam heeft de klacht van klager gegrond verklaard. Op basis van die uitspraak en een afgegeven garantieverklaring verlangt klager van verweerster een vergoeding voor de schade die hij heeft geleden.

Klager heeft op 20 december 2016 voor een controle een bezoek gebracht aan tandarts H in de praktijk van verweerster. Tijdens die controle heeft tandarts H een vulling geplaatst in element 27 omdat daar sprake zou zijn van een gaatje. Vanwege pijnklachten is klager op 23 januari 2017 naar de praktijk teruggekeerd waar tandarts H de vulling heeft verwijderd en een nieuwe tijdelijke vulling heeft geplaatst. Vanwege aanhoudende pijnklachten is klager na drie maanden teruggegaan naar tandarts H en heeft zij hem doorverwezen naar het ACTA voor

een wortelkanaalbehandeling. Vanwege de hoge kosten van een dergelijke behandeling bij het ACTA heeft klager zich voor de wortelkanaalbehandeling weer in de praktijk van verweerster gemeld. De behandeling werd uitgevoerd door een andere tandarts dan tandarts H. Van I, ontving klager een garantieverklaring van 20 jaar op de behandeling. Vervolgens is het klager gebleken dat element 27 ten onrechte door tandarts H is gevuld hetgeen heeft geleid tot een onnodige wortelkanaalbehandeling. Klager heeft zijn klacht voorgelegd aan het Regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg Amsterdam die zijn klacht tegen tandarts H bij beslissing van 12 juni 2018 gegrond heeft verklaard en haar een waarschuwing heeft opgelegd. Sindsdien tracht klager het bedrag van € 859,-- dat hij voor de wortelkanaalbehandeling heeft betaald vergoed te krijgen. Klager heeft zich daarvoor gemeld bij de praktijk van verweerster maar hem werd verteld dat tandarts H daar niet werkzaam was. Tandarts H zou zijn verhuisd naar het buitenland en onvindbaar zijn. Vervolgens heeft klager zich met de garantieverklaring gewend tot de praktijk van verweerster maar J stelt zich op het standpunt dat klager daar geen patiënt is geweest. Een zoektocht naar I heeft niets opgeleverd. Klager stelt zich op het standpunt dat de praktijk van verweerster op grond van de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam en de afgegeven garantieverklaring gehouden is de door hem voor de wortelkanaalbehandeling gemaakte kosten te vergoeden. Klager verzoekt de Geschilleninstantie dan ook zijn klacht gegrond te verklaren en verweerster een schadevergoeding op te leggen van € 859,--.

Het verweer

Verweerster stelt zich op het standpunt dat er nooit een behandelingsovereenkomst met klager is gesloten. E is pas op 1 maart 2018 opgericht. Verweerster is niet verantwoordelijk voor behandelingen of gebeurtenissen van voor die datum aangezien de praktijk toen nog niet bestond. tandarts H is weliswaar als tandarts werkzaam geweest op het adres en onder dezelfde naam te weten E maar nooit in dienst van, evenmin heeft zij de praktijk uitgeoefend onder de vlag van de vennootschap van verweerster. Klager was en is geen patiënt van verweerster. Verweerster heeft meerdere malen getracht dit aan (de raadvrouw van) klager uit te leggen, voor het eerst in januari 2019, maar klager blijft halsstarrig volhouden. Klager is een paar keer de praktijk binnen gekomen en heeft medewerkers bedreigd.

Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie klager niet ontvankelijk te verklaren in zijn klacht.

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

Verweerster heeft gesteld dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht omdat de praktijk van verweerster ten tijde van de behandelingen waar de klacht van klager op ziet nog niet bestond. De Geschilleninstantie Mondzorg zal allereerst bezien of het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement.

De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft als volgt.

Uit het register van de Kamer van Koophandel blijkt dat de praktijk van verweerster op 1 maart 2018 is opgericht. De naam van de praktijk, E, is daarbij behouden en overgenomen. Op 1 maart 2018 is evenwel een nieuwe juridische entiteit ontstaan met een nieuwe eigenaar en directie.

De klacht van klager ziet op behandelingen die klager in 2016 en 2017 heeft ondergaan bij tandarts H die in die periode werkzaam was in de voorloper van de praktijk van verweerster.

Artikel 9 sub a van het reglement bepaalt, voorzover hier van belang, dat een klager in zijn klacht niet ontvankelijk zal worden verklaard indien het geschil betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1. Artikel 1. van het reglement definieert het “ongenoegen” als een conflict over gedragingen waaronder mede begrepen het handelen van een zorgaanbieder jegens een cliënt of patiënt in het kader van de zorgverlening. Nog daargelaten dat klager zijn klacht heeft ingediend buiten de vijfjaarstermijn gesteld in artikel 9 sub f van het reglement, oordeelt de Geschilleninstantie dat klager geen behandelingsovereenkomst heeft gesloten met de praktijk van verweerster noch daar onder behandeling is geweest. Ook de garantieverklaring is niet door verweerster afgegeven. Van een ongenoegen dat is ontstaan in het kader van de zorgverlening is mitsdien geen sprake. De Geschilleninstantie verklaart klager op grond van artikel 9 sub a van het reglement dan ook niet ontvankelijk in zijn klacht.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht.

Bunnik, 29 mei 2025

Met verzenddatum, 10 juli 2026