

UITSPRAAK

SGIM 2025-74

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 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 22 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 op 30 december 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 29 december 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 10 april 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. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerster werd ter zitting vertegenwoordigd door E, tandarts.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster. Klaagster is niet tevreden over een orthodontische behandeling die zij bij verweerster heeft gevolgd. Hoewel verweerster aangaf dat een maximale correctie was bereikt, bleek dit niet het geval; klaagster heeft elders een aanvullende beugelbehandeling moeten volgen. Daarnaast zijn de tanden van klaagster in de praktijk van verweerster beschadigd bij een gebitsreiniging door de mondhygiëniste.

De klacht

Klaagster is in februari 2021 gestart met een orthodontische behandeling in de praktijk van verweerster. Gedurende 4,5 jaar is klaagster maandelijks op controle geweest en heeft zij tevens gebitsreinigingen laten uitvoeren om haar tanden gedurende het beugeltraject gezond te houden.

Op 11 juni 2025 vond de laatste controle en reiniging plaats. Tijdens die reiniging is er schade ontstaan aan het glazuur van twee tanden in de onderkaak. Klaagster heeft dit meteen gemeld bij de beugelcontrole daarna, maar de schade werd ontkend.

Tandarts E gaf aan dat met de beugelbehandeling het gewenste resultaat was bereikt en de beugel kon worden verwijderd, maar klaagster was nog niet tevreden over de stand van haar tanden.

Klaagster heeft een second opinion aangevraagd bij F. Daar werden foto's en scans gemaakt en werd geconcludeerd dat klaagster nog een behandeling van 8 tot 12 maanden nodig had om haar tanden recht te zetten. De kosten hiervan bedroegen € 2.561,09.

Al eerder had klaagster in 2024 een second opinion laten uitvoeren bij G. Ook toen had verweester aangegeven dat het maximale resultaat met de beugelbehandeling bereikt was maar ook toen bleek dat de tanden van klaagster nog niet recht genoeg stonden om de behandeling te beëindigen.

Hoewel klaagster tandarts E als persoon vriendelijk en sympathiek vindt begrijpt zij niet waarom hij haar niet eerder heeft doorgestuurd naar een gespecialiseerde orthodontist.

Klaagster voelde zich na 11 juni 2025 niet meer prettig in de praktijk van verweester en heeft haar behandeling voortgezet bij F.

Naast een erkenning van haar klachten vraagt klaagster een schadevergoeding van € 3.500,-- van verweester. Dat bedrag bestaat uit de kosten van de aanvullende beugelbehandeling (€ 2.561,09) en de kosten van het herstel van haar beschadigde tanden dat zij heeft begroot op ongeveer € 940,--.

Het verweer

In januari 2021 meldde klaagster zich in de praktijk van verweester met een hulpvraag op het gebied van orthodontie. Zij had klachten over de stand van haar frontelementen en de manier waarop haar gebit op elkaar sloot. Elders was klaagster een kaakoperatie geadviseerd maar klaagster gaf de voorkeur aan een beugeltraject.

Na uitgebreid onderzoek, het vervaardigen van scans, foto's en gebitsmodellen is een behandelplan opgesteld en besproken, met welk plan klaagster zich akkoord heeft verklaard. Op 11 februari 2021 is de vaste apparatuur geplaatst in de boven- en onderkaak. Er was sprake van een complexe uitgangssituatie: een skeletale Klasse II met distorelatie, een open beet in het frontgebied, een kruisbeet links, een dubbele protrusie in zowel de boven, – als de onderkaak diasteemvorming in het onderfront, een mediaanlijndevisie van 2 mm, crowding en rotaties van meerdere elementen en een 'dual bite'. Omdat klaagster geen kaakchirurgische ingreep wenste waren de behandelmogelijkheden beperkt en de behandeling complex. Dit is door tandarts E duidelijk aangegeven aan klaagster.

Gedurende de behandelperiode van ruim vier jaar, van februari 2021 tot mei 2025, heeft tandarts E klaagster intensief begeleid. Er zijn tientallen beugelconsulten verzorgd en meerdere incidentele consulten geweest. Op 6 juni 2024 was de orthodontische behandeling klinisch naar redelijkheid afgerond. De occlusie was goed en tandarts E adviseerde klaagster om de beugel te laten verwijderen. Klaagster gaf aan dat zij twijfelde over dat advies. Op 14 juni 2024 heeft verweester aan klaagster haar gehele dossier toegestuurd zodat zij een second opinion kon aanvragen. Klaagster heeft zich hiervoor gewend tot praktijk G, waar werd geconstateerd dat klaagster klachtenvrij was maar de asrichting van element 11 als twijfelachtig werd beoordeeld. Een verdere correctie werd geadviseerd en het sluiten van het centraal diasteem 11/21. Dit advies was voor tandarts E aanleiding om de behandeling voort te zetten en de resterende punten af te ronden.

Op 27 december 2024 adviseerde tandarts E klaagster wederom de beugel te verwijderen, maar klaagster twijfelde opnieuw. Tandarts E heeft een composiet mock-up aangebracht op de incisale rand van element 12 waarmee klaagster tevreden was. Op 16 mei 2025 vond het laatste

beugelconsult en de laatste gebitsreiniging middels Airflow en EMS plaats in de praktijk van verweerster.

Vervolgens is verweerster gebleken dat klaagster, zonder overleg of kennisgeving, op 23 juli 2025 haar beugel heeft laten verwijderen bij F en daar een nieuwe beugel heeft laten plaatsen. Hierna heeft klaagster haar klacht ingediend.

Verweerster stelt zich op het standpunt dat de behandeling van klaagster meer dan vier jaar lang met grote zorgvuldigheid is uitgevoerd. Klaagster heeft ervoor gekozen de adviezen van verweerster om de beugel op 6 juni 2024 en opnieuw op 27 december 2024 te laten verwijderen niet op te volgen. Dat klaagster ervoor heeft gekozen de behandeling elders voort te zetten is een vrije keuze van klaagster geweest waar verweerster niet voor verantwoordelijk is.

Uit de foto's blijkt dat de onregelmatigheden in de onderfrontelelementen al bestonden bij aanvang van de behandelingen in 2021 en niet kunnen worden toegeschreven aan enige behandeling in de praktijk van verweerster.

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 zijn 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. Op grond van het medische dossier van klaagster en de overgelegde stukken is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster een goed en verdedigbaar orthodontisch traject voor klaagster heeft gevolgd, rekening

houdend met haar wens geen kaakchirurgische ingrepen te laten uitvoeren en recht doend aan de complexe uitgangssituatie van de kaak en de stand van het gebit van klaagster.

De tandarts van verweerster heeft klaagster na drie jaar geadviseerd de beugel te laten verwijderen omdat een bevredigend resultaat was bereikt. Toen klaagster haar aarzelingen uitsprak heeft verweerster zorgvuldig gehandeld door haar medewerking te verlenen aan het aanvragen van een second opinion. In overleg met klaagster heeft verweerster het traject vervolgens nog een jaar gecontinueerd en de suggesties uit de second opinion van G in het behandeltraject meegenomen. In december 2024 was wederom sprake van een bevredigend eindresultaat.

Klaagster heeft ervoor gekozen om zonder overleg met verweerster een aanvullend beugeltraject te volgen bij F. Dat F klaagster in overweging heeft gegeven een aanvullend beugeltraject te volgen, wil niet zeggen dat de door verweerster uitgevoerde behandeling ondeugdelijk is geweest of tot een onvoldoende resultaat geeft geleid. Hierbij wordt aangetekend dat een tandheelkundig of orthodontisch probleem veelal op meerdere manieren kan worden behandeld. Iedere behandelaar heeft een eigen behandelwijze of voorkeur voor een bepaalde behandelmethode zonder dat gezegd kan worden dat de ene methode beter is dan de andere.

De Geschilleninstantie is niet gebleken dat verweerster bij de beugelbehandeling onzorgvuldig of buiten de professionele standaarden en richtlijnen heeft gehandeld.

Dit geldt eveneens voor de behandeling tot gebitsreiniging die in mei 2025 in de praktijk van verweerster is uitgevoerd. Die behandeling wordt binnen de praktijk van verweerster uitgevoerd middels EMS (ultrasonic reiniging) of airflow, zo heeft verweerster toegelicht. Het is niet aannemelijk dat bij die wijze van reiniging glazuurschade ontstaat en dit is door klaagster onvoldoende aangetoond.

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 ongegrond en wijst het door haar verzochte af.

Bunnik, 29 mei 2026

Met verzenddatum, 9 juli 2026