

UITSPRAAK

SGIM 2025-75

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, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 23 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 23 december 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 december 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 29 mei 2026 een 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.
De praktijk van verweerder heeft op 26 mei 2026 het secretariaat van de Geschilleninstantie verzocht om digitale deelname van tandarts C aan de zitting wegens verblijf in het buitenland en de onmogelijkheid naar Nederland terug te keren. Dat verzoek is afgewezen vanwege het moment van het verzoek en praktische bezwaren. Verweerder, die tot dan in de procedure bij de Geschilleninstantie nimmer had gereageerd op de klacht, noch een verweerschrift had ingediend, is verzocht alsnog een verweerschrift in te dienen en/of een vertegenwoordiger van praktijk E te D naar de zitting af te vaardigen.
Op de dag van de zitting, op 29 mei 2026, heeft de praktijk een verweerschrift zonder begeleidende stukken ingediend. Namens de praktijk is niemand ter zitting verschenen.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat zij vooraf niet is geïnformeerd over de aard en de gevolgen van het beugeltraject dat zij in zijn praktijk heeft gevolgd. Verweerder heeft de tanden van klaagster afgeslepen waardoor die onherstelbaar zijn beschadigd. Daarbij is de stand van haar kaak en tanden door de beugelbehandeling slechter dan voorheen. Als klaagster goed was geïnformeerd had zij nooit voor de behandeling gekozen.

Klaagster had een gezond en probleemloos gebit. Zij stoorde zich enigszins aan de stand van haar snijtanden, maar haar eigen tandarts had haar altijd afgeraden een orthodontisch traject te volgen, omdat zij een gaaf gebit had en dit niet tot verbetering zou leiden.

In april 2023 zag klaagster via social media reclames voor een Trioclear behandeling met plastic bitjes in de praktijk van verweerder. Klaagster maakte een afspraak in de praktijk en had een consult met F. Klaagster had de indruk dat F tandarts was. Zij is degene die klaagster heeft voorgelicht over de Trioclear behandeling. Via een animatie filmpje werd klaagster getoond dat haar tanden er mooi en recht uit zouden komen te zien. Klaagster stemde toe in de behandeling en meldde zich op 24 mei 2023 in de praktijk. Op dat moment zag klaagster verweerder, tandarts C, voor het eerst. De afspraak verliep chaotisch en voor klaagster het wist had verweerder flinke stukken van haar tanden afgeslepen. Klaagster was in shock. Over enig slijpen van de tanden was haar niets verteld. Pas achteraf werd haar verteld dat dit bij de behandeling hoorde. Klaagster kreeg een set bitjes mee die zij 23 uur per dag moest dragen. De tanden van klaagster werden zeer gevoelig en bezorgden haar veel last en pijn. De tanden van klaagster zijn kleiner gemaakt en naar achteren geduwd waarmee een tegenovergesteld resultaat is bereikt van wat klaagster beoogde. De stand van haar kaak is veranderd waardoor zij niet goed kan kauwen. Daarbij zijn er flinke ruimtes tussen de tanden ontstaan waar steeds etensresten tussen blijven zitten. De tandarts van klaagster heeft de ruimtes op moeten vullen met composiet.

Klaagster verwijt verweerder dat hij bij haar een behandeling heeft uitgevoerd waarvoor zij nimmer haar toestemming had gegeven als zij beter was geïnformeerd.

Klaagster heeft haar klachten aan de praktijk kenbaar gemaakt. De klachten van klaagster werden ontkend en zij werd verwezen naar de [beroepsorganisatie]. In die procedure heeft verweerder niet gereageerd.

Het verweerschrift dat de praktijk namens verweerder op de dag van de zitting heeft toegestuurd, geeft niet de waarheid weer. Klaagster is vooraf niet geïnformeerd over het afslijpen, er was geen sprake van de mogelijkheid tot het voortijdig kosteloos stopzetten van het traject, en een handreiking uit coulance heeft zij nooit ontvangen.

Klaagster heeft een bedrag van € 2.048,29 betaald voor een gebit waar zij veel last van heeft en dat er cosmetisch gezien niet mooi uitziet. Klaagster hoopt op een erkenning van haar klachten.

Daarnaast verlangt zij een vergoeding van verweerder van het bedrag van € 2.048,29 dat zij voor de ondeugdelijke behandeling heeft betaald.

Het verweer

Klaagster heeft zich in de praktijk van verweerder gemeld met de hulpvraag of haar tanden door middel van transparante aligners weer correct in de tandboog konden worden geplaatst.

Om de behandel mogelijkheden te beoordelen is eerst een digitale scan gemaakt. Op basis hiervan heeft de orthodontist een behandelplan opgesteld. Dit behandelplan is uitgebreid met klaagster besproken aan de hand van een digitale scan, waarbij zowel de behandel doelen als de verschillende behandelstappen zijn toegelicht. Na goedkeuring van het behandelplan en ontvangst van de door klaagster ondertekende offerte is gestart met het vervaardigen van de aligners.

Bij aanvang van de behandeling bleek dat voor klaagster onduidelijk was waarom tussen de tanden ruimte moest worden gecreëerd door middel van IPR (Inter Proximal Reduction). Hierbij wordt met speciale schijven een minimale hoeveelheid tandmateriaal verwijderd, zodat voldoende ruimte ontstaat voor de gewenste tandverplaatsingen. Dit is nader aan klaagster uitgelegd. Omdat klaagster twijfels had over deze stap in de behandeling heeft de praktijk aangeboden het behandeltraject stop te zetten indien klaagster niet akkoord wilde gaan met de IPR behandeling. De al gemaakte kosten

zouden daarbij volledig voor rekening van de praktijk komen. Na deze toelichting heeft klagster alsnog besloten om het behandeltraject voort te zetten.

Gedurende de behandeling heeft klagster meerdere keren melding gemaakt van tandvlees problemen en gevoelige tanden. De praktijk heeft klagster meerdere keren kosteloos een extra mondhygiënische reiniging aangeboden.

Na afronding van het oorspronkelijke behandeltraject gaf klagster aan dat zij niet tevreden was met het behaalde resultaat. Uit coulance heeft de praktijk onder garantie nieuwe aligners laten vervaardigen om te trachten klagster tevreden te stellen. Ook na deze aanvullende behandeling bleef klagster ontevreden over het resultaat. Om klagster verder tegemoet te komen heeft de praktijk vervolgens, op eigen kosten, opnieuw een digitale scan laten maken, een nieuw behandelplan opgesteld en wederom nieuwe aligners besteld. Klagster bleef echter haar onvrede uiten en de communicatie tussen partijen werd steeds moeizamer. Toen een constructief verloop van de behandeling niet langer mogelijk bleek, is besloten die te beëindigen. Klagster heeft zich vervolgens uitgeschreven uit de praktijk.

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 verweerder en vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Verweerder heeft niet gereageerd op verzoeken van de klachtenfunctionaris waarmee partijen niet tot een oplossing zijn gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Informed consent

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder klagster op deugdelijke wijze heeft geïnformeerd over de aard en behandelwijze van de beugelbehandeling die zij in de praktijk van verweerder heeft ondergaan.

Klagster heeft naar voren gebracht dat zij voorafgaand aan de behandeling op 24 mei 2023 niet was geïnformeerd over het afslijpen van haar tanden middels een IPR behandeling. Verweerder heeft zich

op het standpunt gesteld dat klaagster het behandelplan heeft goedgekeurd en de offerte heeft ondertekend waarmee zij zich akkoord heeft verklaard met het uitvoeren van de beugelbehandeling.

Vaststaat dat het intakegesprek en informatiesprek voorafgaand aan het beugeltraject door F en niet door verweerder is gevoerd. In de email van de praktijk van verweerder aan klaagster van 26 maart 2024 is wat dit betreft opgenomen : *“F heeft zich niet als tandarts aan u voorgesteld en geenszins heeft zij de indruk willen wekken tandarts te zijn. Tijdens de intake verschaft F uitleg over TrioClear en hun werkwijze en de behandeling wordt uitgevoerd door de tandarts.”*

Niet is benoemd dat het afslijpen van de tanden; de IPR behandeling, deel uitmaakte van de behandeling. Dit is evenmin genoteerd in de patiëntenkaart van klaagster.

Niet weersproken is dat klaagster verweerder op de dag van de behandeling, op 24 mei 2023, voor het eerst zag. Verweerder heeft op dat moment de IPR behandeling uitgevoerd.

In het verweerschrift is naar voren gebracht dat, omdat klaagster twijfels had over deze stap van de behandeling, de praktijk heeft aangeboden het behandeltraject kosteloos stop te zetten. Door klaagster wordt dit weersproken. Omdat in de patiëntenkaart van klaagster niets is terug te vinden over enige voorlichting over, of voorbehoud ten aanzien van de IPR behandeling, kan de Geschilleninstantie niet anders dan vaststellen dat verweerder klaagster onvoldoende heeft geïnformeerd over de IPR behandeling en die behandeling zonder voorbehoud is aangevangen en heeft uitgevoerd.

Het is aan verweerder als zorgverlener en professional om een patiënt (klaagster) vooraf goed te informeren over de aard, de inhoud, de duur en de complicaties van een behandeling en zich ervan te vergewissen dat een patiënt goed begrepen heeft wat met een bepaalde behandeling wordt bedoeld en beoogd. Dit geldt te meer nu het hier een tandheelkundig niet noodzakelijke cosmetische behandeling betrof. Met voorlichting door een praktijkmedewerker en een animatiefilmpje kan niet worden volstaan.

Voor de commissie is aannemelijk geworden dat verweerder klaagster niet, althans niet voldoende, heeft geïnformeerd over de aard en de implicaties van de IPR behandeling, waarbij een deel van haar tanden is afgeslepen.

Voor de commissie is dan ook vast komen te staan dat voor het uitvoeren van de beugelbehandeling die op 24 mei 2023 aanving met een IPR behandeling het benodigde informed consent ontbrak. Daarmee staat vast dat verweerder niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan door een ingreep uit te voeren waar klaagster, was zij beter geïnformeerd, niet mee had ingestemd.

De klacht van klaagster is dan ook gegrond. Aangezien de vereiste toestemming voor de beugelbehandeling ontbrak dient het bedrag van € 2.048,29 dat klaagster voor deze behandeling heeft betaald door verweerder aan haar te worden gerestitueerd. Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerder het griffiegeld aan klaagster dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 2.123,29 aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 2.048,29 aan klagster dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen.

Bunnik, 29 mei 2026

Met verzenddatum, 9 juli 2026