

UITSPRAAK

SGIM 2024-38

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 'verweerster' (gemachtigde: E.). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 03-07-2024 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 03-07-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 03-07-2024 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 09-09-2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 oktober 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar zus, F. Verweerster werd vergezeld door haar partner, tevens praktijkmanager, G en bijgestaan door haar gemachtigde E.
6. Mevrouw H, I en J, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Klaagster verwijt verweerster dat zij haar niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Zo heeft verweerster een brug geplaatst ter hoogte van een element waar zij na een langdurige en zeer pijnlijke extractie een wortel had laten zitten en heeft zij (pijn)klachten steeds niet afdoende opgelost.

Klaagster is gedurende vijf jaar patiënt geweest in de praktijk van verweerster. In die tijd heeft verweerster vele behandelingen in het gebit van klaagster uitgevoerd die steeds niet het gewenste resultaat hadden, niet functioneel maar ook niet esthetisch. Het ene probleem volgde het andere op. Het maken van een kroon leidde bijvoorbeeld tot het plaatsen van een brug die niet goed paste

waarna een ontsteking ontstond wat resulteerde in een wortelkanaalbehandeling. Vrijwel alle behandelingen leidden tot erg veel pijn en als gevolg daarvan slapeloze nachten. Verweerster gaf aan dat klaagster helaas pech had met haar complexe gebit en mondgezondheid.

Buiten de geplande behandelingen om is klaagster ontelbare keren in de praktijk geweest. Die momenten kan klaagster niet terugvinden in haar medisch dossier waardoor het lijkt of minder vaak sprake was van problemen dan daadwerkelijk het geval was. Als klaagster belde met een klacht kon zij meestal wel meteen naar de praktijk komen maar de klachten werden helaas niet opgelost. Verweerster sleep aan tanden en kiezen zonder resultaat.

De behandeling die klaagster het meest bijstaat is de extractie van element 36 op 30 juli 2021. Die extractie werd door een collega tandarts van verweerster uitgevoerd, was extreem pijnlijk en na 2,5 uur was de kies er nog niet uit. Verweerster heeft de behandeling toen overgenomen en aan klaagster getrokken en in haar gesneden. De verdoving werkte onvoldoende en klaagster viel kortdurend flauw van de pijn. Verweerster gaf klaagster te kennen dat het niet lukte één van de wortels te verwijderen maar gaf aan dat dat geen probleem was. Gelet op haar voorgeschiedenis twijfelde klaagster hieraan. Verweerster heeft opgemerkt dat klaagster niet naar het ziekenhuis wilde om de wortel te laten verwijderen maar dat is niet met klaagster besproken en niet waar. Na de extractie had klaagster veel pijn. Verweerster heeft naar voren gebracht dat klaagster gevraagd zou hebben om een brug linksonder te laten plaatsen maar dat is evenmin waar. Klaagster heeft gevraagd om een oplossing voor haar pijnklachten waarna verweerster een brug heeft vervaardigd. De brug paste echter totaal niet en gaf klaagster nog veel meer klachten. Toen in de zomer van 2023 ook de door verweerster in de zomer van 2021 geplaatste brug rechtsonder loskwam en verweerster dit probleem evenmin kon oplossen heeft klaagster besloten een andere tandarts te zoeken. De behandelingen door verweerster hebben klaagster erg veel pijn, geld en emotie gekost. De nieuwe tandarts heeft klaagster laten weten dat er veel ingrijpende herstelbehandelingen nodig zijn om de gebitstoestand van klaagster te herstellen. Zo is de brug rechtsonder onder de maat en heeft de kaakchirurg de wortel onder element 36 moeten verwijderen. De nieuwe tandarts van klaagster heeft ontkracht dat klaagster een complex gebit heeft.

Klaagster houdt verweerster verantwoordelijk voor de schade en pijn die zij heeft geleden. Klaagster hoopt vooral op een erkenning van het leed dat haar is aangedaan. Materieel vraagt klaagster om een vergoeding van € 3.096,18 van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de rekening die klaagster aan verweerster heeft betaald van € 1.490,38 en de kosten van de behandelingen bij haar nieuwe tandarts van € 1.605,80. Voorts vraagt zij een vergoeding voor de pijn (de immateriële schade) die zij door toedoen van verweerster heeft moeten doorstaan.

Het verweer

Klaagster is van 3 juli 2018 tot eind 2023 patiënt geweest in de praktijk van verweerster. Voor het eerst in 2024, na het beëindigen van de behandelrelatie, heeft klaagster over de behandeling door verweerster geklaagd en wel over de gehele periode waarin zij onder behandeling is geweest van verweerster. Verweerster doelt daarbij op een 'klacht' in juridische zin; met (pijn)klachten heeft klaagster zich in de vijf jaar dat zij onder behandeling van verweerster was wel eerder gemeld maar op die klachten heeft verweerster steeds zo snel en zo adequaat mogelijk gereageerd. Klaagster heeft verweerster na het beëindigen van de behandelrelatie niet meer in de gelegenheid gesteld haar klachten te beoordelen en zo mogelijk te herstellen.

Klaagster heeft een vrij complex gebit. Zij was bekend met clusterhoofdpijn en het klemmen van de kaken waardoor de kans op het ontstaan van problemen door overbelasting of breuk extra groot was.

In maart 2021 had klaagster verweerster duidelijk laten weten dat zij geen foto's wilde laten maken en ook geen DPSI/PPS meting wilde laten uitvoeren. Ook had klaagster verweerster te kennen gegeven dat zij een beperkt budget had voor de tandheelkundige behandelingen. Ondanks die restricties heeft verweerster tandheelkundig gezien telkens zorgvuldig gehandeld en aan haar inspanningsverplichting richting klaagster voldaan.

Verweerster erkent dat de extractie van element 36 problematisch verliep. Een collega van verweerster was aan de extractie begonnen en verweerster heeft de behandeling overgenomen omdat de kies erg vastzat en afbrak. Eén wortel is uiteindelijk blijven zitten en omdat klaagster pertinent niet naar de kaakchirurg wilde is in overleg besloten dit zo te laten. Op 20 december 2021 heeft verweerster een brug geplaatst op de elementen 35, 36 en 37. Op 27 september 2021 had klaagster om een begroting voor deze brug gevraagd. Door zelf om een begroting te vragen en een afspraak te plannen en de behandeling te laten uitvoeren heeft klaagster dan ook toestemming gegeven voor deze behandeling.

De wortel van de 36 gaf tot dan toe geen problemen, voor zover bij verweerster bekend was. Ook waren er geen tekenen van een ontsteking. Klaagster wist dat de wortel van element 36 nog in haar kaak zat toen de brug geplaatst werd. Daarmee wist zij dat er in de toekomst een probleem kon ontstaan waardoor de wortel alsnog operatief verwijderd zou moeten worden.

De brug op de elementen 45, 46, 47 heeft verweerster in 2021 geplaatst. Verweerster heeft klaagster daarbij aangegeven dat de fors uitgegroeide 16 ingeslepen moest worden om tot een goede curve te komen maar klaagster gaf hiervoor geen toestemming. De vorm van de curve en de dummy van de 46 zijn daarom zeker niet optimaal. Ook hier was klaagster van op de hoogte. In juni en juli 2023 heeft klaagster verweerster enkele keren bezocht. Verweerster heeft toen aangegeven dat de brug inderdaad iets los leek maar dat ze niet duidelijk een probleem kon vinden. Verweerster heeft de beet wat ingeslepen en toen leek de brug beter te voelen. Verweerster gaf klaagster het advies terug te komen als het toch niet goed voelde maar verweerster heeft niets meer van klaagster vernomen. In augustus 2023 heeft verweerster nog een kroon op element 44 gemaakt en toen heeft klaagster geen melding gemaakt van problemen met de brug. In november 2023 heeft klaagster zich uitgeschreven.

Toen verweerster via de [beroepsorganisatie] vernam dat klaagster een klacht had ingediend heeft zij weer aangegeven dat zij bereid was om het probleem rechtsonder opnieuw te beoordelen en waar mogelijk te herstellen. Klaagster is daar niet op ingegaan. De praktijk van verweerster geeft vijf jaar garantie op kroon- en brugwerk.

Ten aanzien van de door klaagster gevorderde schadevergoeding merkt verweerster op dat de kosten van € 1.490,38 zien op de werkzaamheden voor de brug op de elementen 45, 46, 47.

Vergoeding van deze kosten is pas aan de orde als sprake zou zijn van een toerekenbare tekortkoming van verweerster in de nakoming van de behandelingsovereenkomst.

Voor de door de opvolgende tandarts van klaagster in rekening gebrachte kosten kan verweerster uiteraard niet verantwoordelijk worden gehouden. Door klaagster is niet aangetoond op welke werkzaamheden die kosten zien.

Verweerster is nog steeds bereid de klachten van klaagster te beoordelen en indien nodig te behandelen.

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.

Inhoudelijke beoordeling

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

Klaagster is gedurende vijf jaar patiënt geweest in de praktijk van verweerster. In die vijf jaar heeft verweerster blijkens het dossier vele tandheelkundige behandelingen aan het gebit van klaagster uitgevoerd. Veel van die behandelingen hebben bij klaagster geleid tot (pijn)klachten die verweerster heeft getracht op te lossen. Verweerster heeft verklaard dat klaagster een complexe gebitstoestand had en zij bepaalde behandelingen of onderzoeken niet wilde laten uitvoeren hetgeen het behandelen van klaagster bemoeilijkte. Dit zou klaagster in maart 2021 duidelijk aan verweerster hebben laten weten. Klaagster heeft ontkend dat zij een bezwaar had tegen het maken van foto's of het laten verrichten van onderzoeken. In het dossier van klaagster is in maart 2021 niets genoteerd over door klaagster geuite restricties. De Geschilleninstantie verwierpt het verweer van verweerster dan ook.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster steeds heeft gehandeld op basis van (pijn)klachten van klaagster zonder vooropgesteld plan of het bespreken of onderzoeken van alternatieven. De behandelingen van verweerster bestonden uit 'branden blussen' en 'pleisters plakken'; de ene behandeling leidde tot de volgende, zonder diagnose, behandelplan of zorgplan. Sinds 2015 is een tandarts verplicht een zorgplan voor zijn/haar patiënten op te stellen. Voor zover klaagster inderdaad een complexe gebitstoestand heeft zoals verweerster heeft verklaard, dan geldt te meer dat verweerster aan het begin of in de loop van de periode dat klaagster bij haar patiënt was een zorgplan had dienen te maken en dat zorgplan had dienen te bespreken met klaagster aan de hand waarvan haar gebitstoestand had kunnen worden verbeterd. Ook had het op de weg van verweerster

gelegen om klaagster eerder naar een specialist te verwijzen voor nader onderzoek. Nu verweerster dat alles heeft nagelaten heeft dat geleid tot een aaneenschakeling van problemen en klachten bij klaagster. Hoewel verweerster op verschillende momenten behandelingen heeft uitgevoerd om te trachten klaagster van haar klachten af te helpen heeft zij structureel te weinig gedaan om de oorzaak van de klachten van klaagster te onderzoeken en te verhelpen.

Ten aanzien van de door verweerster uitgevoerde behandelingen is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster verwijtbaar heeft gehandeld door een brug te plaatsen ter hoogte van een element waarvan de wortel nog in de kaak aanwezig was (brug 35-37) en door een brug te plaatsen op een wijze waarover verweerster heeft verklaard dat die “zeker niet optimaal” was (45-47). Voorts heeft verweerster verwijtbaar gehandeld door onvoldoende de (mond)gezondheid van klaagster af te wegen, door geen zorgplan of behandelplan op te stellen, door klaagster onvoldoende te informeren over de behandelingen, mogelijke alternatieven en mogelijke complicaties daarvan en door onvoldoende aantekening te maken in het medisch dossier van klaagster. Zo is bijvoorbeeld niets genoteerd over de gestelde problemen ten aanzien van element 16 bij het vervaardigen van de brug op de elementen 45-47.

De klacht van klaagster is dan ook gegrond.

Schadevergoeding

Klaagster heeft om een materiële vergoeding gevraagd van € 3.096,18. Dat bedrag bestaat uit de rekening die klaagster aan verweerster heeft betaald voor de brug 45-47 van € 1.490,38 en de kosten van de behandelingen van haar opvolgend tandarts van € 1.605,80.

Klaagster heeft geen toelichting of bewijsstukken overgelegd van de rekeningen van haar opvolgend tandarts zodat voor de Geschilleninstantie niet is vast te stellen welke werkzaamheden die rekeningen betreffen en of die zijn toe te rekenen aan de behandelingen van verweerster. Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat klaagster een vergoeding toekomt voor de kosten van de brug op de elementen 45-47 nu verweerster daar zelf over heeft verklaard dat die ‘zeker niet optimaal’ was. De Geschilleninstantie zal het gevorderde bedrag van € 1.490,38 dan ook toewijzen. Klaagster heeft voorts een door de Geschilleninstantie vast te stellen immateriële schadevergoeding gevorderd. Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat klaagster door de handelwijze van verweerster meerdere malen gedurende langere tijd onnodig veel pijn heeft geleden met name waar het de extractie van element 36, de resterende wortel en de daaroverheen geplaatste brug betreft. De Geschilleninstantie acht het kwalijk dat verweerster daarover heeft verklaard “dat klaagster wist dat de wortel in haar kaak zat, dat zij wist dat de brug eroverheen gemaakt was en dat zij wist dat er dan in de toekomst een probleem kon ontstaan waardoor de wortel alsnog operatief verwijderd zou moeten worden”. Het is de taak van verweerster als professional en als zorgverlener om klaagster voor deze complicaties en pijn te behoeden. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster voor het door haar ondervonden ongemak en de pijn die zij heeft geleden naar billijkheid vastgesteld een vergoeding toekomt van € 1.500,-.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerster het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- aan haar dient te vergoeden. In totaal dient verweerster daarmee een bedrag van € 3.065,38 aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klagster gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 2.990,38 aan klagster dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen.
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 10 oktober 2025

Met verzenddatum, 17 november 2025