

UITSPRAAK

SGIM 2025-09

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, implantoloog, 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 formulier van 7 februari 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 9 februari 2025 ontvangen.
3. Verweester heeft op 17 juli 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 31 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster was ter zitting aanwezig, vergezeld door D als gemachtigde. Verweerder was ter zitting aanwezig, vergezeld door E als gemachtigde.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder, samengevat en zakelijk weergegeven, dat er voorafgaand, tijdens en na het plaatsen van een implantaat medisch onzorgvuldig is gehandeld door geen rekening te houden met de bij klaagster aanwezige fibromyalgie, het implantaat onzorgvuldig en foutief geplaatst te hebben, de informatieverplichting te hebben geschonden door gebruik te maken van niet-lichaamseigen materiaal en niet gereageerd te hebben op een e-mailbericht van klaagster waarin ze haar klachten over de behandeling heeft geuit.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,00 bestaande uit verschillende materiele schadeposten zoals medische kosten en reiskosten, alsmede immateriële schade vanwege de lichamelijke en psychische belasting.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Verweerder betwist medisch onzorgvuldig gehandeld te hebben. Er heeft een uitgebreid intakegesprek met klaagster plaatsgevonden, waarbij de behandelopties en de risico's zijn besproken. De fibromyalgie van klaagster is wel degelijk onderwerp van zorg geweest. Dit staat ook in het dossier genoteerd en is expliciet besproken. Dit is volgens de geldende richtlijnen geen absolute contra-indicatie, maar verdient wel extra aandacht en dit is ook gebeurd. Het gebruik van niet-lichaamseigen materiaal, staat zoals gebruikelijk bij implantologische behandelingen in het informed consent formulier opgenomen en betrof een medisch verantwoorde oplossing toen bleek dat de oorspronkelijke hoeveelheid bot onvoldoende was om het gewenste resultaat te waarborgen.

Voor het niet nakomen van een gemaakte telefonische belafsprake en de wijze van het afhandelen van de e-mail van klaagster met daarin de door haar geuite klachten, heeft verweerder zijn excuses aangeboden. Dit kan volgens verweerder echter niet leiden tot de toekenning van een schadevergoeding aan klaagster.

Verweerder meent conform de medisch professionele standaard te hebben gehandeld en verzoekt de Geschilleninstantie Mondzorg alle klachtonderdelen ongegrond te verklaren en het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.

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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder 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

Alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling, merkt De Geschilleninstantie op dat tijdens de mondelinge behandeling door (de gemachtigde van) verweerder bezwaar is gemaakt tegen de (lengte van de) schriftelijke reactie van klaagster op het verweerschrift, alsmede de aanvullende stukken die kort voor de zitting door klaagster zijn ingediend. De Geschilleninstantie meent dat verweerder tijdens de zitting voldoende op de reactie op het verweerschrift heeft kunnen reageren, en dat hoor en wederhoor hiermee gewaarborgd is. De nadere aanvullende stukken die door klaagster zijn ingediend na de daarvoor geldende termijn, zullen buiten beschouwen blijven bij de beoordeling van het voorliggende geschil.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat een implantoloog jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een implantoloog jegens zijn patiënt weliswaar niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is zich een bepaalde inspanning te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend implantoloog. Bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan deze inspanningsverplichting moeten alle feiten en omstandigheden van het geval worden betrokken, zoals deze aan de implantoloog ten tijde van de behandeling bekend waren of behoorden te zijn.

De Geschilleninstantie is op basis van de feiten en omstandigheden, zoals die volgen uit het medisch dossier en de standpunten die door partijen naar voren zijn gebracht, van oordeel dat niet is komen vast te staan dat verweerder medisch inhoudelijk gezien niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend implantoloog.

Uit het medisch dossier, het beeldmateriaal en de toelichting van verweerder volgt dat de plaatsing van het implantaat lege artis heeft plaatsgevonden. Dat het implantaat in eerste instantie niet is vastgegroeid valt te betreuren, maar is een complicatie die verweerder niet te verwijten valt. In eerste instantie is enkel eigen bot gebruikt. In tweede instantie is een kleine aanvulling met niet-lichaamseigen materiaal gemaakt. Dit is een gebruikelijke methode, over welke mogelijkheid klaagster in de informed consent verklaring is geïnformeerd en waarvoor bovendien ook geen alternatief bestond tijdens de behandeling. Met betrekking tot de bij klaagster aanwezige fibromyalgie en de relatie met de uitgevoerde behandeling, meent De Geschilleninstantie dat hiermee voldoende rekening is gehouden. Uit het dossier volgt dat deze aandoening voorafgaand aan de behandeling besproken is, en dat er extra aandacht is besteed aan de nazorg na de ingrepen en rekening is gehouden met pijnstilling.

Wel acht de Geschilleninstantie het onzorgvuldig dat niet gereageerd is op het uitgebreide e-mailbericht van klaagster waarin ze haar onvrede over de behandeling, maar ook de blijvende klachten na de plaatsing van het implantaat, heeft geuit. De Geschilleninstantie begrijpt dat dit klaagster het gevoel heeft gegeven dat zij niet serieus genomen werd in haar klachten. In zoverre is door verweerder tekortgeschoten in de nazorg, wat leidt tot een gegrondverklaring van de klacht van klaagster op dit punt. Dit leidt echter niet tot toekenning van een schadevergoeding.

Dit betekent dat de klacht gedeeltelijk gegrond is, voor zover het gaat om het niet reageren op het e-mailbericht van klaagster waarin zij haar klachten en onvrede heeft geuit. Voor het overige zijn de klachtonderdelen ongegrond.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover die betrekking heeft op het niet reageren op het e-mailbericht van klaagster waarin zij haar onvrede en klachten over de behandeling heeft geuit en verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- veroordeelt verweerder tot vergoeding aan klaagster van het door haar betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00.

Bunnik, 31 oktober 2025

Met verzenddatum, 16 december 2025