

UITSpraak

SGIM 2025-16

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 mevrouw A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, gevestigd 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 e-mail van 22 februari 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd op 13 oktober 2025.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 23 oktober 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 16 december 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 december 2025.
5. De hoorzitting heeft op 6 februari 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster heeft d.m.v. haar schrijven d.d. 16 december 2025 afgezien van de mogelijkheid om gehoord te worden en is niet ter zitting verschenen. Verweerster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt toegelicht. Namens verweerster waren aanwezig tandarts E, klachtenfunctionaris F en advocaat G. Als toehoorder werd toegelaten H, stagiaire van de advocaat.

De klacht

Op 23 april 2024 heeft klaagster door tandarts E, werkzaam bij verweerster, haar tanden laten rechtzetten en facings laten plaatsen. Hierbij is schade aan de zenuw van een tand ontstaan. Verweerster heeft klaagster hierop voor naar I verwezen voor endodontische behandeling (wortelkanaalbehandeling) van de tand. Deze behandeling loste het probleem niet op. Na de wortelkanaalbehandeling werd de zenuwpijn erger.

Een tandarts van I heeft de situatie vervolgens beoordeeld en iets van de tand weggeslepen om de druk te verminderen. Dit heeft de pijn verminderd maar de tand blijft gevoelig.

Intussen heeft klaagster de facing van de tand die pijn gaf laten verwijderen. De kleur van deze tand is nu anders dan die van de andere tanden.

Daarnaast stelt klaagster dat er een probleem met slechte adem is ontstaan. Haar huidige tandarts heeft aangegeven dat dit komt doordat de facings niet goed zijn aangebracht. Het is mogelijk dat klaagster alle facings moet laten verwijderen.

Klaagster is vooraf niet geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van de behandeling. Zij heeft haar klacht voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris van verweerder, die na beoordeling van het dossier heeft voorgesteld om de kosten van de wortelkanaalbehandeling te vergoeden. Klaagster vindt dit geen eerlijk voorstel en vordert een schadevergoeding à € 10.000,- hetgeen een voorlopige inschatting is; een deskundige zal de uiteindelijke schadevergoeding moeten vaststellen.

Het verweer

Verweester betreurt het dat klaagster niet tevreden is en dat de plaatsing van de facings tot een gecompliceerd beloop heeft geleid, maar is van mening dat medisch zorgvuldig is gehandeld. Het verwijt van klaagster dat door het aanbrengen van teveel materiaal zenuw schade is ontstaan, zoals zou zijn vastgesteld tijdens een second opinion consult, wordt niet onderbouwd door verslaglegging of documentatie. Ook anderszins heeft verweester medisch correct gehandeld. Verweester wijst erop dat de hoeveelheid glazuur die weggeslepen werd minimaal is en stelt dat niet buiten de glazuurrand van het element werd getreden.

Dat er niettemin een zenuwontsteking is ontstaan valt verweester niet te verwijten. Immers, bij elke behandeling van een tand of kies is er het risico op beschadiging of ontsteking van een zenuw.

Verweester betwist dat de facings onzorgvuldig zijn aangebracht en de oorzaak zijn van de slechte mondgeur van klaagster. Verweester is zeer ervaren en voert deze behandeling meerder malen per week uit. Daarbij stelt verweester dat klaagster reeds tijdens een consult op 6 februari 2024, vóór plaatsing van de facings, meldde dat zij last had van een slechte mondgeur.

Ook klaagsters stelling dat zij onvoldoende werd geïnformeerd over de mogelijke risico's en gevolgen van de behandeling, bestaande uit het rechtmaken van de tanden en plaatsen van facings, klopt niet. Aan klaagster is meermaals aangegeven dat in verband met de enigszins gedraaide stand van ondertanden 32 en 42 orthodontische behandeling i.c.m. bleken de voorkeur genoot. Om reden van financiën en behandelduur wenste klaagster echter een andere esthetische correctie. Toen de verschillende behandelmogelijkheden werden besproken zijn ook de risico's van een behandeling zoals uitgevoerd, waaronder die van het bijslijpen van glazuur, mondeling aan klaagster uitgelegd. Wel is het zo dat klaagster niet schriftelijk werd geïnformeerd en het bespreken van de risico's van de voorgenomen behandeling niet als zodanig in de behandelkaart zijn genoteerd. Verweester ziet in dat dit anders had moeten zijn en heeft intussen haar intern protocol ter zake informatievoorziening aangepast. Om deze reden heeft verweester klaagster aangeboden de kosten voor de benodigde wortelkanaalbehandeling geheel voor haar rekening te nemen.

Verweester verzoekt de klacht ongegrond te verklaren.

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 de behandelaar van verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Voor aansprakelijkheid voor een ongewenst behandelresultaat dient voldoende aannemelijk te zijn gemaakt dat de behandelaar tekort is geschoten bij de uitvoering van de behandeling.

Tandheelkundig handelen

Van belang is dat bij restauratieve behandelingen, zoals het aanbrengen van facings, het kan gebeuren dat de zenuw van een tand of kies reageert met een ontsteking, ook als de behandeling zorgvuldig en volgens de geldende normen en standaarden werd uitgevoerd.

Klaagster heeft geen second opinion verslag dan wel verklaring van haar huidige tandarts overgelegd dat respectievelijk haar stelling onderbouwt dat de facings ondeugdelijk zijn aangebracht en de behandeling onzorgvuldig werd uitgevoerd. Ook blijkt uit dossiernotities ter zake de periodieke controle op 6 februari 2024 dat klaagster toen reeds aan verweerster meldde dat zij last had van een vieze mondgeur.

Op basis van de haar door partijen ter beschikking gestelde documenten en de ter zitting gegeven toelichting kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet oordelen dat verweerster onzorgvuldig heeft gehandeld. De klacht dat verweerster facings onzorgvuldig en ondeugdelijk plaatste is ongegrond zodat de stelling dat daardoor schade is ontstaan wordt verworpen.

Informed consent

Voor een esthetische behandeling zoals bij klaagster uitgevoerd dient het risico op een ontstekingsreactie aan de patiënt duidelijk te zijn gemaakt, ook als het risico hierop klein is.

Klaagster stelt dat zij niet althans onvoldoende werd geïnformeerd over de risico's van behandeling.

Alhoewel verweerster meent dat de strekking van de behandeling en de hiermee gemoeide risico's wel met klaagster werden besproken, hetgeen overigens niet blijkt uit het dossier/ de patiëntenkaart van klaagster zodat ervan uitgegaan moet worden dat dat niet gebeurd is, erkent verweerster dat zij tekort is geschoten door de informatie niet schriftelijk te verstrekken. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt

vast dat sprake is van een gebrekkig informed consent en oordeelt de klacht dat klaagster onvoldoende werd geïnformeerd gegrond.

Gelet op het vorenstaande oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat door verweerster aan klaagster alle kosten die zij maakte voor de endodontische behandeling van voortand 32 dient te vergoeden.

Omdat de klacht van klager gedeeltelijk gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerster aan haar dient te worden vergoed.

Ten overvloede overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat druk van de patiënt - ter zitting heeft verweerster aangegeven dat zij zich door klaagster onder druk gezet voelde en liever voor een ander behandelplan (orthodontische behandeling) had gekozen - nimmer reden mag zijn voor uitvoering van een behandeling die minder geëigend is.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover deze gebrekkige informatievoorziening betreft en voor het overige ongegrond;
- veroordeelt verweerster om binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak aan klaagster de door haar betaalde kosten voor endodontische behandeling van voortand 32 te vergoeden;
- veroordeelt verweerster om binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak aan klaagster een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) te betalen ter vergoeding van het door klaagster betaalde griffiegeld;
- wijst het meerdere of anders gevorderde af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 februari 2026

Met verzenddatum, 20 maart 2026