

UITSPRAAK

SGIM 2025-18

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 'klager', tegen C, gevestigd 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. Klager heeft bij email van 28 februari 2025 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier eveneens op 28 februari 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 28 februari 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 24 april 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 12 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerster werd daarbij vertegenwoordigd door F, praktijk eigenaar en mondhygiëniste en bijgestaan door E, gemachtigde.
6. G, per 1 januari 2026 tandarts-lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klager aan verweerster dat de door haar aan klager verleende tandheelkundige zorg onvoldoende was waardoor klager een wortelkanaalbehandeling heeft moeten laten uitvoeren en hij veel pijn heeft geleden.

Klager heeft zich op 10 juli 2020 bij de tandarts in de praktijk van verweerster gemeld voor een controleafspraak. Klager had geen last of pijn. De tandarts maakte een foto en daarop was slechts een kleine oude vulling te zien in element 16. De tandarts vertelde klager dat die vulling vervangen moest worden. Klager vertrouwde op haar expertise en heeft op 17 augustus 2020 de praktijk bezocht voor de behandeling. De tandarts heeft de oude vulling verwijderd en een nieuwe geplaatst. Volgens de tandarts was er sprake van een diep gat. Sindsdien is de ellende voor klager begonnen.

Klager had pijn en heeft een antibioticumkuur gevolgd die niets hielp. Op 18 mei 2021 heeft de tandarts besloten om een wortelkanaalbehandeling aan element 16 uit te voeren. De tandarts heeft op dat moment geen foto genomen om te kijken of de behandeling wel noodzakelijk was en met klager geen alternatieven besproken. De tandarts heeft klager niet verteld dat er een kans was dat zijn pijnklachten niet verholpen zouden zijn en evenmin heeft zij hem over de mogelijke complicaties van de behandeling geïnformeerd. Na de behandeling bleef de pijn maar erger worden waarvoor klager een kaakchirurg heeft moeten bezoeken. De kaakchirurg heeft een operatie uitgevoerd om de ontsteking te verwijderen die inmiddels was ontstaan. Ook na de operatie ervoer klager nog pijn. Nog steeds heeft klager last van aanhoudende lichte pijn aan de kant van de ingreep waarvoor hij sterke pijnstillers gebruikt.

Klager verwijt verweerster dat de behandeling die hij heeft ondergaan onnodig was en heeft geleid tot pijn, ongemak en onvoorziene kosten. Ook heeft klager psychische schade geleden door de aanhoudende pijn. Voor klager is inmiddels duidelijk geworden dat slechts een implantaat zijn pijn weg kan nemen. Klager verlangt een bedrag van € 4.500,-- aan schadevergoeding van verweerster. Dat bedrag bestaat uit de kosten voor het plaatsen van een implantaat ter hoogte van element 16 ten bedrage van € 3.500,-- en een vergoeding van € 1.000,-- voor de pijn die hij heeft geleden en nog steeds lijdt.

Het verweer

Klager was sinds 2009 patiënt in de praktijk van verweerster voor tandheelkundige zorg en mondhygiëne behandelingen. Klager was bekend met gevoelige tanden, tandvlees problemen, slechte mondhygiëne en ernstig tandenknarsen.

Op 17 februari 2019 meldde klager zich in de praktijk wegens pijnklachten rechtsboven in de kaak, ter hoogte van de elementen 13-14-15-16. Geconstateerde beginnende cariës in element 15 werd als mogelijke oorzaak gezien en het element werd gevuld. Vanwege ernstig tandenknarsen werd klager voorts een opbeetplaat geadviseerd.

Tijdens een controle op 10 juli 2020 werd op een bitewingfoto cariës onder een oude vulling in element 16 gezien. Op 17 augustus 2020 heeft de tandarts de vulling in element 16 verwijderd waarbij zij constateerde dat de cariës erg diep zat. De tandarts heeft een nieuwe diepe vulling aangebracht en klager erover geïnformeerd dat hij pijnklachten zou kunnen ervaren en bij kloppende pijn een wortelkanaalbehandeling nodig zou kunnen zijn. Vanwege pijnklachten en op uitdrukkelijk verzoek van klager heeft de tandarts zeven maanden later, op 18 maart 2021 een aanvang gemaakt met de wortelkanaalbehandeling die zij op 18 mei 2021 heeft afgerond. Klager heeft daarna geen pijnklachten gemeld.

In maart 2022 is klager patiënt geworden bij een andere tandarts in een andere praktijk. Voor zijn mondhygiëne bleef klager tot juni 2024 patiënt in de praktijk van verweerster. Op 24 juni 2024 heeft de mondhygiëniste vastgesteld dat element 16 er gezond uitzag. Verweerster was dan ook verbaasd toen zij in 2024 een bericht van de advocaat van klager ontving dat klager niet tevreden was over de in de praktijk van verweerster uitgevoerde behandelingen.

Omdat klager al sinds maart 2022 bij een andere tandarts onder behandeling is, is voor verweerster niet te beoordelen wat de oorzaak kan zijn van zijn gestelde pijnklachten. De opvolgend tandarts heeft klager naar een kaakchirurg verwezen maar de reden hiervoor is verweerster niet bekend. Evenmin is verweerster iets bekend over antibioticumkuren. De noodzaak tot het laten plaatsen van een implantaat en het causale verband met de door de tandarts van verweerster uitgevoerde behandelingen is door klager op geen enkele wijze onderbouwd of aangetoond. Verweerster is van mening dat zij zorgvuldig en conform de daarvoor geldende normen en richtlijnen voor klager heeft gehandeld.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klager verwijt de tandarts van verweerster dat zij behandelingen op 17 augustus 2020 en 18 mei 2021 aan element 16 niet lege artis heeft verricht.

Uit het dossier van klager maakt de Geschilleninstantie op dat klager al langere tijd last had van pijnklachten in de regio van de elementen 14, 15 en 16 toen hij zich voor een controleafspraak op 10 juli 2020 in de praktijk van verweerster meldde. De op die datum gemaakte röntgenfoto toonde cariës onder de vulling in element 16 waarmee een behandeling aan dat element, anders dan klager stelt, noodzakelijk was.

Die behandeling, waarbij diepe cariës werd vastgesteld, is op 17 augustus 2020 uitgevoerd. Uit het dossier blijkt dat de tandarts klager heeft voorgelicht over mogelijke pijnklachten en de eventuele noodzaak van een wortelkanaalbehandeling op een later moment indien sprake zou zijn van kloppende pijn. Toen klager inderdaad aangaf dat sprake was van kloppende pijn heeft de tandarts op 18 maart 2021 op verzoek van klager een start gemaakt met de wortelkanaalbehandeling die zij op 18 mei 2021 heeft afgerond. Van enige pijnklachten nadien heeft klager blijkens het dossier geen melding gemaakt.

Uit het dossier is op geen enkele wijze gebleken dat de tandarts van verweerster in 2020 en 2021 in strijd heeft gehandeld met de voor tandartsen toen geldende professionele standaard. Klager bezoekt sinds maart 2022 een andere tandarts bij een andere praktijk. Gegevens van zijn opvolgend tandarts heeft klager niet overgelegd. Klager heeft niet weersproken dat de mondhygiënist van verweerster tijdens de behandeling op 24 juni 2024 heeft vastgesteld dat element 16 er gezond uitzag. Voor zover klager thans pijnklachten ondervindt dan kan dat niet worden toegeschreven aan enig verwijtbaar handelen van de tandarts van verweerster.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat (de tandarts van) verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 september 2025

Met verzenddatum, 14 oktober 2025