

UITSPRAAK

SGIM 2025-28

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, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: F). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 16 april 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 op 16 april 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16 april 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 3 juli 2025 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager werd ter zitting vertegenwoordigd door G. Verweerder werd ter zitting bijgestaan door zijn gemachtigde, F.
6. Mevrouw H, mevrouw I en de heer J, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij hem niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Zo heeft verweerder een brug geplaatst op instabiele pijlers die meteen weer is losgekomen, is een kroon afgebroken en liet de communicatie zeer te wensen over. Klager verwijt verweerder voorts dat hij hem niet zijn volledige medische dossier heeft toegestuurd.

Klager was patiënt in de praktijk van verweerder. Klager is niet tevreden over de kwaliteit van de tandheelkundige zorg die verweerder hem heeft verleend. In het najaar van 2024 heeft verweerder werkzaamheden uitgevoerd ter vervaardiging van een brug op de elementen 34 en 36. Op element

35 had verweerder op 16 september 2021 nog een kroon vervaardigd maar in het najaar van 2024 was de kroon afgebroken en bleek dat element al verloren gegaan. Een brug was dan ook

noodzakelijk, aldus verweerder. Verweerder heeft echter geen goede mondafdruk gemaakt en geen noodbrug geplaatst. Verweerder liet een groot deel van de werkzaamheden over aan zijn assistentes. De brug die rond 11 oktober 2024 is geplaatst zat dan ook niet goed. Bij het trekken van element 35 heeft verweerder een stukje van de voortanden van klager (de elementen 11 en 21) gestoten. Klager heeft verweerder gevraagd om een consult om één en ander te bespreken maar in dat gesprek ontkende verweerder iedere verantwoordelijkheid. Ook heeft klager toen naar voren gebracht dat bij het plaatsten van twee implantaten ter hoogte van element 24 en 25 in november 2022 de kroon op element 26 is beschadigd. Het gesprek waarbij verweerder vooral op zijn computerscherm keek verliep bijzonder moeizaam en onplezierig; klager voelde zich totaal niet serieus genomen. Klager heeft zich medio november 2024 dan ook tot een andere tandarts gewend en klager schrok van diens bevindingen. De pijlers van de brug (34 en 36) bleken niet stevig genoeg om de brug te dragen en de mondgezondheid van klager liet ernstig te wensen over.

Klager heeft verweerder gevraagd zijn medisch dossier naar zijn opvolgend tandarts te sturen maar verweerder heeft hier pas na herhaaldelijke verzoeken gedeeltelijk opvolging aan gegeven. De röntgenfoto's heeft verweerder uiteindelijk pas op 20 augustus 2025 aan de opvolgend tandarts gestuurd.

Op 28 december 2024 is de brug (34,35,36) spontaan losgekomen en op 12 januari 2025 is de beschadigde kroon op element 26 afgebroken.

Omdat verweerder iedere verantwoordelijkheid van de hand wees heeft klager een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie]. In die procedure heeft verweerder ondanks herhaalde verzoeken geen reactie gegeven. In het kader van de [beroepsorganisatie] procedure heeft klager een second opinion laten uitvoeren door een andere tandarts. Ook die tandarts heeft vastgesteld dat de elementen 34 en 36 niet bruikbaar zijn om de brug terug te plaatsen en dat element 26 verloren is. Klager werd geadviseerd zijn gebit te laten saneren. Klager vraagt een oordeel van de Geschilleninstantie over de volgende klachtonderdelen:

- de kwaliteit van het tandheelkundig handelen van verweerder;
- de gebrekkige wijze van communiceren door verweerder;
- het niet althans niet volledig toesturen van het patiëntendossier.

Klager houdt verweerder verantwoordelijk voor de schade die hij aan zijn gebit heeft geleden. Klager vordert een vergoeding van € 10.000,-- van verweerder. Dat bedrag bestaat uit de kosten van een nieuwe brug (€ 1.600,--) en het saneren van zijn gebit, conform de begroting van zijn opvolgend tandarts, voor een bedrag van € 7.851,23; een vergoeding voor de eigen bijdrage en een vergoeding voor de immateriële (emotionele) schade die hij heeft geleden.

Het verweer

Klager was sinds 2011 patiënt in de praktijk van verweerder. Tussen klager en verweerder was altijd sprake van een goede verstandhouding en een goede behandelrelatie. Er is een kentering gekomen in het najaar van 2024. Verweerder zou toen opeens van alles fout hebben gedaan. Verweerder begrijpt niet waar de verwijten vandaan komen. Klager had serieuze medische problemen en verweerder heeft getracht hem steeds zo goed mogelijk te helpen. Zo heeft verweerder element 35 moeten trekken. Tijdens het gesprek in november 2024 verweet klager verweerder dat hij bij die extractie de elementen 11 en 21 had beschadigd. Klager had hier eerder niets over gezegd. Ook verweet klager verweerder dat de kronen op de elementen 24 en 25 kapot waren maar dat was niet het geval. Toen klager al patiënt was bij een andere tandarts is kennelijk de kroon op element 26 verloren gegaan maar dat kan verweerder niet worden verweten.

Verweerder heeft voor klager een brug gemaakt met als pijlers de elementen 34 en 36. De afdruk voor de brugconstructie is beoordeeld en goedgekeurd door verweerder zelf en ook door het

tandtechnisch laboratorium. Dat de brug niet meteen goed zat betekent niet dat verweerder bij het aanmeten een fout heeft gemaakt. Een voorziening dient vaak wat te worden bijgesteld of bijgeslepen alvorens het definitieve resultaat wordt bereikt; dit is onderdeel van een normaal prothetisch traject. Klager verwijt verweerder dat hij geen noodbrug zou hebben geplaatst maar verweerder heeft een noodvoorziening gemaakt volgens de klinische indicatie. Verweerder heeft zich altijd ingespannen voor klager. Het streven was om alle tanden te behouden. Klager had met regelmaat cariësproblemen en die heeft verweerder of een collega tandarts steeds behandeld. Het is niet zo dat verweerder behandelingen overliet aan zijn assistenten. Zij voerden slechts de in een tandartspraktijk gebruikelijke taken uit binnen de grenzen van hun bevoegdheden. Verweerder stelt zich dan ook op het standpunt dat hij alle behandelingen heeft uitgevoerd conform de professionele standaarden en onder zijn supervisie.

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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en voorts 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Opmerkingen en verzoeken ter zitting

Ter zitting heeft de vertegenwoordiger van klager de door hem en klager geformuleerde toelichting op de klacht voorgelezen. De gemachtigde van verweerder heeft hiertegen bezwaar gemaakt omdat er naar zijn mening nieuwe klachtonderdelen naar voren werden gebracht.

Ter zitting is (de gemachtigde van) verweerder te kennen gegeven dat de door de vertegenwoordiger voorgelezen toelichting slechts een onderbouwing betrof van de eerder ingediende klachtonderdelen van klager, hetgeen is toegestaan. Het bezwaar van de gemachtigde wordt dan ook verworpen.

Voorts verzocht de gemachtigde van verweerder toestemming om na het sluiten van de zitting de ontbrekende gegevens uit het patiëntendossier van klager en achterliggende stukken toe te sturen. Wat dat verzoek betreft overweegt de Geschilleninstantie dat verweerder daarmee te laat is. Niet alleen heeft klager verweerder meerdere malen verzocht hem het volledige patiëntendossier met achterliggende informatie toe te sturen, ook is dat verzoek tevergeefs gedaan in de

[beroepsorganisatie] procedure en in de onderhavige procedure. Bij het verweerschrift, dat verweerder pas na een herhaald verzoek heeft toegestuurd, zijn geen onderbouwende stukken gevoegd. Op een verzoek daartoe van de Geschilleninstantie heeft verweerder niet gereageerd. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat er geen reden is het verzoek van verweerder toe te wijzen en klager langer te laten wachten op een uitspraak.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden en de wijze van communiceren met klager heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Tandheelkundig handelen

In het dossier bevindt zich slechts een summier patiëntendossier waarin behandelingen in enkele steekwoorden zonder toelichting worden omschreven. Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat hij dit summier dossier gebruikt als basis voor het opstellen van zijn facturen. Zo is in het dossier op 11 oktober 2024 genoteerd ten aanzien van element 35 “H35 Moeizaam trekken tand of kies met behulp van chirurgie” maar ook “35 R40 Eerste brugtussendeel” hoewel deze behandelingen op verschillende momenten plaats hebben gevonden, zo begrijpt de Geschilleninstantie. Verweerder heeft naar voren gebracht dat hij werkt met een ‘plan’ dat achter het dossier ligt waarin het commentaar op de behandelingen wordt genoteerd. Verweerder heeft dit ‘plan’ niet overgelegd. Klager heeft naar voren gebracht dat behandelingen of de noodzaak daartoe of mogelijke complicaties niet of nauwelijks met hem werden besproken. De Geschilleninstantie kan niet anders dan vaststellen dat verweerder geen zorgplan of behandelplan voor klager heeft gemaakt. Ook ontbreken begrotingen. Ten aanzien van de door verweerder geplaatste brug 34,35,36 in het najaar van 2024 ontbrak dan ook het informed consent.

Verweerder heeft verklaard dat hem bekend was dat klager een periode van medische problemen en kwetsbare gezondheid doormaakte. Juist in zo’n fase en periode is het van belang dat verweerder als zorgverlener met een patiënt bespreekt wat de mogelijkheden en onmogelijkheden en complicaties van een behandeling zullen en kunnen zijn. Een kwetsbare gezondheid heeft immers eveneens onmiskenbare gevolgen voor de mondgezondheid van een patiënt. Het is aan verweerder als professional om op basis van gedegen mondonderzoek te bepalen welke behandelingen wel of niet kunnen worden uitgevoerd en welke voorzieningen op deugdelijke wijze kunnen worden geplaatst en die overwegingen met klager te bespreken. Nu verweerder dat heeft nagelaten en een intensieve behandeling als het plaatsen van een brug heeft uitgevoerd heeft hij niet aan zijn zorgplicht ten opzichte van klager voldaan.

De kroon op element 35 was op 16 september 2021 geplaatst. Op of rond 11 oktober 2024 heeft verweerder die kroon en dat element verwijderd. Een levensduur van slechts drie jaar voor een kroon is niet wat verwacht mag worden. Dit geldt eveneens en met name voor de door verweerder op of rond 11 oktober 2024 geplaatste brug op de verzwakte elementen 34, 35 en 36. Op 28 december 2024 is de brug al losgekomen; een levensduur van slechts twee maanden. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder ten aanzien van het vervaardigen en plaatsen van de brug niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts in vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden.

Klager verwijt verweerder voorts dat hij schade heeft toegebracht aan de elementen 11 en 21 en dat de kronen op elementen 24 en 25 gebroken zijn. Een behandeling van die elementen is in het saneringsplan van zijn huidige tandarts niet opgenomen. De schade aan die elementen of de

verwijtbaarheid aan verweerder ter zake van die elementen heeft de Geschilleninstantie dan ook niet vast kunnen stellen.

Ten aanzien van het verlies van de kroon op element 26 overweegt de Geschilleninstantie dat die in 2011 is geplaatst. De Geschilleninstantie is niet gebleken dat de schade aan element 26 aan verweerder kan worden toegerekend.

Communicatie

Zoals hierboven is toegelicht is verweerder tekort geschoten in zijn communicatie met klager door behandelingen niet voldoende met klager te bespreken en geen zorgplan op te stellen.

Klager heeft naar voren gebracht dat verweerder veel handelingen en behandelingen aan zijn assistentes overliet. Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat in de praktijk naast assistentes ook meerdere andere tandartsen werkzaam zijn. Soms zijn behandelingen bij klager door andere tandartsen verricht waarbij dit wellicht niet altijd duidelijk was voor klager, aldus verweerder. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het op de weg van verweerder ligt om aan zijn patiënten/klager duidelijk te maken wie welke behandeling zal verrichten en wat zijn/haar taken en bevoegdheden binnen de praktijk zijn. Wat dit betreft is verweerder eveneens tekort geschoten in de communicatie met klager.

Verweerder heeft niet gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure en pas na herhaling zonder nadere toelichting gereageerd in de onderhavige procedure. Ook hierin is verweerder in zijn communicatie jegens klager tekort geschoten.

Medisch dossier

Hiervoor is al opgemerkt dat slechts een summier patiëntendossier van klager is overgelegd. Het is de taak van verweerder als zorgverlener een goed gedocumenteerd patiëntendossier bij te houden waarin behandeldata juist worden genoteerd en behandelingen worden toegelicht. Op verzoek van de patiënt dient dat dossier aan hem/haar te worden verstrekt of inzichtelijk te worden gemaakt. Ook wat dit betreft is verweerder te kort geschoten in zijn zorgplicht ten opzichte van klager.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door een brug te plaatsen zonder de (mond)gezondheid van klager voldoende af te wegen, door klager onvoldoende te informeren over de behandeling en de mogelijke complicaties daarvan en onvoldoende een medisch dossier van klager bij te houden, althans dit niet inzichtelijk te maken voor klager.

De klacht van klager is in alle onderdelen gegrond.

Schadevergoeding

Klager heeft een bedrag van € 7.851,23 gevorderd ter dekking van de kosten van het saneren van zijn gebit.

Voor de Geschilleninstantie is niet vast komen te staan dat de matige gebitstoestand en mondgezondheid van klager is toe te rekenen aan verweerder. Zoals hiervoor is opgemerkt heeft een kwetsbare gezondheid immers eveneens gevolgen voor de mondgezondheid van een patiënt.

Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat klager een vergoeding toekomt voor de kosten van de brug op de elementen 34, 35 en 36; klager zal immers een nieuwe voorziening met mogelijk nieuwe pijlers moeten laten maken. Klager heeft wat dit betreft een vergoeding van € 1.600,-- gevraagd welk bedrag de Geschilleninstantie alleszins redelijk acht zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Vergoedingen voor het betaalde eigen risico en de emotionele schade zijn door klager onvoldoende onderbouwd zodat de Geschilleninstantie die vordering zal afwijzen.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 1.675,-- aan klager te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 1.600,-- aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen.
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 september 2025

Met verzenddatum, 29 oktober 2025