

UITSPRAAK

SGIM 2025-29

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

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 17 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 17 april 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 26 augustus 2025 ontvangen.
3. Verweester heeft op 22 oktober 2025 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 november 2025.
5. De hoorzitting heeft op 21 november 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn partner. Verweerder werd ter zitting bijgestaan door zijn gemachtigde, E.
6. G en H, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, alsmede I, bestuurslid van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klager waardoor klager element 46 zal moeten missen. Klager verwijt verweerder dat hij element 45 op ondeugdelijke wijze heeft getrokken waardoor element 46 beschadigd is geraakt en de vervolgens op de elementen 44-46 geplaatste brug binnen korte tijd verloren is gegaan.

Klager is opgegroeid in een tijd waarin er helaas weinig aandacht werd besteed aan mondzorg. Al snel had hij overal drievlaksvullingen gevolgd door kronen. Klager mist al 45 jaar vier elementen in

zijn onderkaak. Voor klager is zijn mondzorg en zijn gebitstoestand heel belangrijk. Hij besteedt veel aandacht aan zijn mondhygiëne, hij ziet de waarde van goede tandheelkundige zorg in en heeft daar ook geld voor over.

In het najaar van 2020 stopte de tandarts van klager met zijn werkzaamheden en is klager op zoek gegaan naar een nieuwe tandarts. Een kennismakingsgesprek gaf klager vertrouwen in verweerder als opvolgend tandarts en vanaf november 2020 werd klager zijn patiënt. Klager had op dat moment geen klachten. Klager heeft verweerder goed duidelijk gemaakt dat hij zijn eigen tanden en wortels zo lang mogelijk wil behouden. Klager voelt niet veel voor implantaten; de eigen wortels zijn de beste pijlers voor een gebit.

Toen klager bij verweerder kwam waren de elementen 36 en 46 de gezonde en stevige pijlers van zijn gebit. Door toedoen van verweerder is element 46 begin 2024 verloren gegaan. Dat is waar de klacht van klager om gaat.

Verweerder adviseerde klager om element 45 te laten extraheren en een brug te laten plaatsen op de elementen 44 en 46. Klager is met dit advies akkoord gegaan. Klager heeft verweerder gewaarschuwd dat wortels in zijn kaak erg vastzitten en het verstandig zou zijn om de extractie over te laten aan een kaakchirurg of specialist. Verweerder gaf te kennen dat een verwijzing niet nodig was en heeft op 25 januari 2021 de 45 zelf verwijderd door de methode van “hevelen”. Verweerder heeft hierbij zoveel kracht gebruikt dat de kronen op de elementen 44 en 46 afbraken. Vervolgens heeft verweerder in mei 2021 de brug geplaatst. In januari 2024 bleek dat door wortelresorptie de wortel van element 46 zo ernstig was aangetast dat dat element als verloren moest worden beschouwd. Dit gold daardoor eveneens voor de kostbare brug. Klager neemt het verweerder zeer kwalijk dat hij, ondanks de waarschuwingen van klager, element 45 met een hevel heeft verwijderd. Daarmee is het wortelvlies van element 46 beschadigd wat heeft geleid tot de wortelresorptie en uiteindelijk het verlies van dit element en daarmee ook het verlies van de brug en het kauwvermogen van klager.

Ondanks het verzoek van klager om vooraf alle voor- en nadelen en risico's van behandelingen of behandelopties met klager te bespreken heeft verweerder nagelaten het risico op wortelresorptie aan klager voor te leggen. Met het verlies van element 46 is het hele fundament van het gebit van klager verloren gegaan. Klager zal nu ondanks zijn uitdrukkelijke wens en volstrekt onnodig implantaten moeten laten plaatsen. Die zullen de kaak van klager nooit de stevigheid geven van voor de behandelingen door verweerder.

Klager heeft vele hoge rekeningen aan verweerder betaald. Meerdere jaren is hij daardoor niet met vakantie geweest. Klager heeft de rekeningen van verweerder uitvoerig bestudeerd en heeft het vermoeden dat verweerder excessief heeft gedeclareerd en teveel codes voor de behandelingen heeft opgevoerd. Ook heeft hij onnodig gebruik gemaakt van een dure beetsimulator (€ 900,--). Het verzoek van klager om kosten te besparen heeft verweerder met voeten getreden. Het heeft klager allemaal niets gebracht, alleen het verval van zijn gebit. Klager heeft zijn klachten voorgelegd aan verweerder maar die reageerde afwijzend en autoritair. Verweerder weigert werkelijk inhoudelijk in te gaan op de klachten van klager en de schade te vergoeden.

Klager verlangt een vergoeding van € 14.492,92 van verweerder voor de materiële schade die hij heeft geleden. Dit bedrag bestaat uit de rekeningen die klager aan verweerder heeft betaald en de kosten die hij zal moeten maken om de schade aan zijn gebit te herstellen. Inmiddels is door zijn opvolgend tandarts geconstateerd dat ook onder de kroon van element 44 cariës is ontstaan. Ook voor deze schade houdt klager verweerder verantwoordelijk. Naast een vergoeding van de materiële schade verlangt klager een door de Geschilleninstantie naar billijkheid vast te stellen immateriële schadevergoeding voor het onherstelbare leed dat hem door verweerder is aangedaan. Klager kan slecht kauwen en het plezier in eten is hem ontnomen. De zaak houdt klager dag en nacht bezig, hij slaapt er niet meer van. Klager hoopt op een erkenning van zijn klachten en op een reprimande aan verweerder. Om die reden heeft klager ook een tuchtprocedure tegen verweerder aangespannen.

Het verweer

Op 2 november 2020 verscheen klager voor het eerst bij verweerder voor een intakeconsult. Klager had vragen over de prognose van zijn gebit en de losgekomen kroon op element 46 die kort daarvoor door zijn voormalig tandarts opnieuw was vastgezet.

Op 5 november 2020 volgde op verzoek van klager een uitgebreid onderzoek van zijn gebit. Er waren met name zorgen over het vierde kwadrant. Bij element 44 was sprake van een oude kroon met matige randafsluiting. Bij element 45 was naast een oude kroon met slechte randafsluiting sprake van peri-apicale parodontitis en ook de kroon op element 46 liet een slechte randafsluiting zien. Op grond van zijn bevindingen adviseerde verweerder klager een extractie van element 45 gevolgd door het eventueel plaatsen van een implantaat. Het alternatief van een endodontische herbehandeling van element 45 dat een kaakchirurg klager had geadviseerd raadde verweerder klager af vanwege het risico op een wortelfractuur en vanwege de zeer matige prognose van het element na een herbehandeling. Klager stemde in met een extractie maar vertelde geen implantaat te willen vanwege zorgen om het implantaatmateriaal (titanium). Om die reden adviseerde verweerder klager een brugconstructie. Op 6 november 2020 heeft verweerder het behandelplan met de brug aan klager overhandigd waarbij hij uitgebreid de voor- en nadelen van de behandeloptie heeft toegelicht. Klager ging akkoord met de voorgestelde behandeling waarna verdere afspraken werden ingepland.

Verweerder heeft de extractie van element 45 uitgevoerd volgens de professionele standaard met gebruik van de juiste (hevel)techniek. De extractie verliep zonder complicaties; van zwellingen en pijn was nadien geen sprake. Op 31 mei 2021 heeft verweerder de brug geplaatst op de gawe pijlers 44 en 46; de randafsluiting was perfect en klager was tevreden over het resultaat.

Tot een consult op 4 januari 2024 waren er geen aanwijzingen die duiden op problemen of klachten in het vierde kwadrant. Verweerder stelde op 4 januari 2024 een diepe wortelresorptie bij element 46 vast. De prognose van het element was slecht. Op 12 februari 2024 zag verweerder klager voor het laatst, waarbij hij gevoelige tandhalzen van klager heeft behandeld. In februari 2024 is element 46 door aan andere behandelaar geëxtraheerd.

Klager verwijt verweerder dat de wortelresorptie aan element 46 het gevolg is van een verkeerde extractie van element 45 op 25 januari 2021. Wortelresorptie zoals die zich bij klager heeft voorgedaan is echter een multifactorieel proces waarbij factoren zoals bruxisme, malocclusie en veroudering van de kroon een rol kunnen spelen.

Klager verwijt verweerder dat hij heeft nagelaten het risico op wortelresorptie met hem te bespreken maar het risico van wortelresorptie zoals dat bij klager is ontstaan is zo zeldzaam dat verweerder dit redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien en klager vanwege die zeldzaamheid ook niet over behoefde te informeren.

Ten aanzien van de door verweerder gebruikte codes merkt verweerder op dat hij in 2021 abusievelijk een verkeerde code heeft gebruikt; code T163 waar dat T57 had moeten zijn. Voor het overige heeft verweerder klager steeds begrotingen overhandigd en conform de NZa codes gedeclareerd.

Verweerder is meteen met klager in gesprek gegaan nadat hij zijn klachten bij verweerder uitte. Dat gesprek heeft helaas niet tot een oplossing geleid. Vervolgens heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de schriftelijke klachten van klager waarin hij zijn zienswijze heeft verwoord. Verweerder heeft zich daarin geenszins autoritair geuit of opgesteld.

Verweerder betreurt het dat klager niet tevreden is over de door hem geleverde zorg maar is van mening dat hij geen fout heeft gemaakt.

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 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 in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

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

Tandheelkundig handelen

Klager verwijt verweerder - kort gezegd - dat hij in 2021 op onzorgvuldige wijze element 45 heeft geëxtraheerd waardoor element 46 zodanig beschadigd is geraakt dat dit element en daarmee ook de door verweerder in 2021 vervaardigde brug op de elementen 44-46 in 2024 verloren zijn gegaan.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat het professioneel handelen van verweerder getoetst dient te worden op basis van de informatie en inzichten op het moment van de behandeling in 2020/2021. Dat de door verweerder geplaatste brug een beperkte levensduur heeft gekend en zich in 2024 problemen hebben gepresenteerd met element 46 leidt op zichzelf niet tot de conclusie dat sprake is geweest van onzorgvuldig of verwijtbaar handelen van verweerder. De Geschilleninstantie dient te beoordelen of verweerder gegeven de klinische bevindingen van de elementen 45 en 46 in 2020/2021 in redelijkheid tot de door hem gekozen behandelwijze heeft kunnen komen en of de door verweerder gemaakte keuzes passen binnen de kaders van wat verwacht mag worden van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts.

Zowel klager als verweerder hebben naar voren gebracht dat element 46 verloren is gegaan door de wortelresorptie die als complicatie na de extractie van element 45 is opgetreden. Klager stelt zich op het standpunt dat verweerder hem had moeten informeren over het risico van wortelresorptie zodat hij in de gelegenheid kon worden gesteld om ook een andere afweging ten aanzien van de behandel mogelijkheden te maken.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat het risico op wortelresorptie zo gering was dat hij klager daar niet voor had behoeven te waarschuwen; slechts complicaties die met enige regelmaat voorkomen dienen door een zorgverlener benoemd te worden.

Anders dan klager en verweerder veronderstellen leidt de Geschilleninstantie uit het overgelegde dossier en de foto's af dat bij klager geen sprake was van wortelresorptie maar de klachten ten aanzien van element 46 meer dan waarschijnlijk voortkomen uit bruxisme (knarsen en klemmen). Hoewel klager heeft aangegeven dat hij geen 'tandenknarser' is, kan het klemmen van de kaken ongemerkt plaatsvinden en gaandeweg de druk en de krachten die op alle elementen en voorzieningen in de kaak wordt uitgeoefend doen toenemen en versterken, hetgeen in de loop der jaren uiteindelijk kan leiden tot een beschadiging van elementen.

Door verweerder is het bruxisme niet opgemerkt, althans niet als risicofactor aangemerkt. Voor zover verweerder hier wel rekening mee had gehouden is het de vraag of dit tot een ander behandelplan en ander verloop voor de gebitstoestand van klager zou hebben geleid.

Zoals klager naar voren heeft gebracht waren in zijn gebit in de loop der jaren al meerdere kronen en bruggen geplaatst die al decennia lang functioneerden. Niet alleen klager maar ook verweerder ging er daarmee vanuit dat de kaak van klager stevig genoeg was om ook een brug in het vierde kwadrant te dragen.

Dat verweerder heeft besloten tot het vervaardigen van een brug is, mede gelet op de wens van klager om geen implantaten te laten plaatsen, naar het oordeel van de Geschilleninstantie dan ook verdedigbaar en niet onzorgvuldig.

Ten aanzien van de extractie van element 45 overweegt de Geschilleninstantie als volgt. Bij element 45 was sprake van peri-apicale parodontitis. Het element was eerder endodontisch behandeld. In plaats van een extractie had ook gekozen kunnen worden voor een endodontische herbehandeling waarbij het risico bestond op verdere verzwakking van het element. Ook had verweerder voor een afwachtend beleid kunnen kiezen hetgeen tot klachten had kunnen leiden. Door voor een extractie van element 45 te kiezen heeft verweerder voor een optie gekozen die tandheelkundig verdedigbaar is. Dit geldt eveneens voor de wijze waarop verweerder de extractie heeft uitgevoerd, middels een hevel, en niet middels het in stukken verwijderen van het element zoals klager naar voren heeft gebracht. De Geschilleninstantie tekent hierbij aan dat een tandheelkundig probleem veelal op meerdere manieren kan worden behandeld en opgelost. Iedere behandelaar heeft een eigen behandelwijze of voorkeur voor een bepaalde behandelmethode zonder dat gezegd kan worden dat de ene methode beter is dan de andere. Van een ondeugdelijke of onzorgvuldige wijze van extraheren is de Geschilleninstantie niet gebleken. De extractie is door verweerder binnen de gangbare normen uitgevoerd. Voor het verwijt van klager dat verweerder bij de extractie element 46 heeft beschadigd heeft de Geschilleninstantie geen aanwijzing gevonden. Op de foto die na de extractie is gemaakt is geen schade aan (de wortel van) element 46 zichtbaar. De Geschilleninstantie deelt het standpunt van klager niet dat verweerder hem voor de extractie van element 45 had moeten doorverwijzen. De extractie van element 45 behoort tot een gangbare door een tandarts uit te voeren ingreep.

Klager verwijt verweerder voorts dat de cariës die in oktober 2025 door zijn huidige tandarts onder de kroon van element 44 is geconstateerd een gevolg is van zijn handelen. Klager was op dat moment al anderhalf jaar niet meer onder behandeling van verweerder. Hoe de cariës gedurende die tijd is ontstaan is niet vast te stellen en reeds daarmee niet toe te rekenen aan verweerder.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder ten aanzien van het tandheelkundig handelen niet verwijtbaar of onzorgvuldig heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Onvoldoende voorgelicht/geïnformeerd

Klager verwijt verweerder dat hij hem onvoldoende heeft voorgelicht over de door hem uitgevoerde behandelingen en de risico's daarvan onvoldoende met hem heeft besproken. Voor dit verwijt heeft de Geschilleninstantie eveneens geen grond gevonden. Uit de stukken blijkt dat klager en verweerder van begin af aan uitvoerig met elkaar hebben gesproken over de wensen van klager en de behandel mogelijkheden. Zijn wensen heeft klager vooraf op schrift gesteld en aan verweerder overhandigd. Verweerder heeft voorts voor iedere behandeling die hij bij klager heeft uitgevoerd een behandelplan met toelichting opgesteld en hem een begroting overhandigd. Door zo te handelen is verweerder transparant geweest in zijn behandelplan en de uitvoering hiervan. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Autoritaire opstelling/bejegening

Klager verwijt verweerder dat hij afwijzend heeft gereageerd op zijn verzoek om erkenning van zijn klachten en een financiële tegemoetkoming. Klager heeft de houding van verweerder als autoritair ervaren.

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder uitvoerig op de klachten van klager heeft gereageerd en hem zowel mondeling als schriftelijk gemotiveerd zijn standpunt kenbaar heeft gemaakt. Dat verweerder klagers standpunt niet onderschrijft en een eigen standpunt inneemt maakt zijn handelwijze niet klachtwaardig. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Wijze van declareren/hanteren codes

Naar voren is gekomen dat verweerder in 2021 niet steeds de juiste codes heeft gebruikt voor zijn behandelingen. Verweerder heeft naar voren gebracht dat dit te maken had met het declaratie programma dat hij gebruikte. Wat hier ook van zij, verweerder heeft erkend dat hij fouten heeft gemaakt in de declaraties aan klager waar het de codes T163 en T57 betreft. De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager wat dit betreft dan ook gegrond. Verweerder dient het bedrag van € 67,97 dat hiermee ten onrechte aan klager in rekening is gebracht aan hem te restitueren. Dat verweerder klager voorts onjuiste rekeningen heeft gestuurd is de Geschilleninstantie niet gebleken. Verweerder heeft klager steeds begrotingen voor zijn behandelingen overhandigd en na instemming van klager de behandelingen uitgevoerd en conform de begroting en binnen de NZa richtlijnen en normen gefactureerd.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klager in 2021 niet conform de juiste codes te factureren. Wat dat betreft is de klacht van klager gegrond. Voor het overige is de klacht van klager ongegrond. Het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding of andere vorm van compensatie wordt daarom afgewezen.

Omdat de klacht van klager deels gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- aan hem dient te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond voor zover deze inhoudt dat verweerder in 2021 onjuiste codes heeft gebruikt in zijn declaraties;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 67,97 aan klager dient te restitueren;
- 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;

- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 november 2025

Met verzenddatum, 30 december 2025