

## UITSpraak

SGIM 2025-39

### 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 tandartspraktijk 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 email van 1 juli 2025 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier (eveneens) op 1 juli 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 juli 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 14 juli 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 december 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 december 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot. Verweerster werd vertegenwoordigd door E, tandarts.
6. Mevrouw F, mevrouw G, mevrouw H en de heer I, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de besloten hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster. Klaagster verwijt de tandarts van verweerster dat hij een brug op ondeugdelijke wijze heeft geplaatst waardoor zij veel (pijn)klachten ervaart.

In november 2023 heeft klaagster zich in de praktijk van verweerster gemeld vanwege een gebroken kroon op element 26. Twee tandartsen hebben de kroon met wortel getrokken. De vaste tandarts van klaagster, tandarts E, vroeg of klaagster koos voor een implantaat of een brug. De vaste tandarts vertelde klaagster dat een brug net zo goed was als een implantaat en omdat dit een goedkopere en

minder langdurige optie was, heeft klaagster hiervoor gekozen. Klaagster wist niet dat hiervoor de elementen 25 en 27 beslepen moesten worden. In mei 2024 werd de brug geplaatst, echter van begin af aan voelde de brug niet goed. Klaagster is teruggegaan naar de praktijk maar haar werd te kennen gegeven dat de brug goed zat en ze geduld moest hebben. Klaagster bleef echter veel klachten houden met name met warme of koude dranken. In december 2024 was het geduld van klaagster op en heeft zij de praktijk weer gebeld. Klaagster kon snel op consult komen en de vaste tandarts heeft in element 27 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd. Nadien voelde de brug nog steeds niet goed, ook element 25 bezorgde klaagster pijn en klaagster bleef klachten houden van flink bloedend tandvlees. Klaagster heeft een second opinion gevraagd bij een tandtechniker die klaagster na onderzoek liet weten dat de brug niet helemaal correct leek aan te sluiten waardoor de wortel van element 25 bloot lag. Hij adviseerde de brug te verwijderen en noodkronen met een goede randafsluiting op de elementen 25 en 27 te plaatsen. De tandarts wilde van deze optie echter niet weten. Klaagster heeft nog een second opinion gevraagd in een andere tandartspraktijk waaruit eveneens bleek dat de aansluiting van de brug twijfelachtig was. Geconstateerd werd dat sprake was van irreversibele pulpitis aan element 25 mogelijk ten gevolge van een niet optimaal passende brug of overbelasting. De zenuw van element 25 is erg geïrriteerd/ontstoken om welke reden klaagster een wortelkanaalbehandeling aan element 25 werd geadviseerd. Ook de vaste tandarts van klaagster heeft haar geadviseerd een wortelkanaalbehandeling aan element 25 te laten uitvoeren. Hij wil dit kosteloos voor haar doen. Klaagster vraagt zich echter zeer af of de problemen daarmee verholpen zijn. Zij vreest dat de brug op den duur zal afbreken. Sinds het plaatsen van de brug ervaart klaagster klachten. De tandarts blijft echter zeggen dat de brug goed zit. Klaagster betwijfelt dit zeer. Zij vraagt van de Geschilleninstantie dan ook een oordeel over de deugdelijkheid van de brug. Zit de brug goed of niet?

## **Het verweer**

Klaagster is sinds 2010 patiënt in de praktijk van verweerster. Sinds 2015 is tandarts E de vaste tandarts van klaagster. Op 21 november 2023 meldde klaagster zich in de praktijk vanwege problemen met element 26, waarop eerder een kroon was geplaatst. Tijdens onderzoek bleek dat sprake was van een verticale fractuur van de wortel waardoor het element niet meer te behouden was. Er werd dan ook een extractie uitgevoerd.

Aan klaagster werden twee behandelopties voorgesteld: een implantaat met een kroon, of een brug met pijlers op de elementen 25 en 27. Aanvankelijk werd gekozen voor de implantaat optie. Uit een geavanceerd onderzoek (een CBCT scan) bleek echter dat een sinus lift nodig zou zijn met bijbehorende hogere kosten en langere hersteltijd. In overleg met klaagster werd dan ook gekozen voor de brugconstructie. Op 13 mei 2024 werden de 25 en 27 geprepareerd en werden daarop tijdelijke kronen geplaatst en op 23 mei 2024 werd de definitieve brug geplaatst.

Op 7 juni 2024 meldde klaagster zich in de praktijk met pijnklachten met name bij element 27. Vanwege de recente plaatsing van de brug werd klaagster geadviseerd om even af te wachten. Toen zij zich in december 2024 weer meldde met klachten heeft tandarts E op 19 december 2024 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan de 27 met 50 % korting op de kosten om klaagster tegemoet te komen. De endodontische behandeling werd op 6 februari 2025 met goede resultaten voltooid: de pijnklachten verdwenen. Op 5 maart 2025 meldde klaagster zich echter opnieuw met pijn, nu bij element 25. Tandarts E heeft klaagster aangeboden kosteloos een wortelkanaalbehandeling uit te voeren maar klaagster voelde hier niet voor en verwees naar een second opinion van een tandtechniker. Tandarts E heeft klaagster aangeraden een second opinion bij een tandarts te vragen. Ook deze praktijk, J, heeft een wortelkanaalbehandeling aan element 25 geadviseerd. Tandarts E is nog steeds bereid die behandeling kosteloos voor klaagster uit te voeren. Verweerster betreurt het dat klaagster klachten heeft ondervonden na het plaatsen van de brug, maar is van mening dat de brug op een deugdelijke manier geplaatst is. Radiografische beelden

tonen aan dat de brug correct aansluit. De klachten van klaagster lijken eerder samen te hangen met een individuele biologische respons die in uitzonderlijke gevallen tot pijn kan leiden ondanks een correcte uitvoering.

Verweerster merkt nog op dat zij een garantieregeling kent op brugconstructies. De praktijk biedt op brugconstructies een 100 % garantie gedurende de eerste vijf jaar na plaatsing.

## **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 in haar klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Klaagster vraagt de Geschilleninstantie om een uitspraak te doen over de kwaliteit van de brug die de tandarts van verweerster op 23 mei 2024 op de elementen 25 en 27 heeft geplaatst.

Uit het patiëntendossier van klaagster en de overgelegde stukken is voor de Geschilleninstantie niet af te leiden dat de brug niet lege artis is geplaatst of de randafsluiting daarvan onvoldoende is.

De Geschilleninstantie kan de overweging van (de tandarts van) verweerster volgen om na de extractie van element 26 in overleg met klaagster voor een brug te kiezen en niet voor een implantaat met kroon, aangezien daarvoor eerst botopbouw diende te worden gecreëerd waarmee een langer en kostbaarder traject voor klaagster in gang zou worden gezet.

Dat na het plaatsen van de brug klachten zijn ontstaan aan de elementen 27 en 25 betekent niet dat (de tandarts van) verweerster een fout heeft gemaakt bij het vervaardigen of plaatsen van de brug.

Complicaties of klachten kunnen ook na een deugdelijk uitgevoerde behandeling optreden.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat (de tandarts van) verweerster vervolgens zorgvuldig ten opzichte van klaagster heeft gehandeld toen zij zich met pijnklachten in de praktijk meldde.

Verweerster heeft immers tegen een gereduceerd tarief een wortelkanaalbehandeling aan element 27 uitgevoerd en haar een kosteloze wortelkanaalbehandeling aan element 25 aangeboden.

Uit de second opinion van tandartspraktijk J volgt dat *“de oorzaak van de klachten niet met 100% zekerheid vastgesteld kan worden”*. Opgemerkt wordt: *“een wortelkanaalbehandeling in de 25 zou mevrouw heel waarschijnlijk van de klachten afhelpen”*.

De Geschilleninstantie geeft klaagster dan ook in overweging om die behandeling door de tandarts van verweerster te laten uitvoeren. De tandarts heeft ter zitting verklaard dat hij nog steeds bereid is de wortelkanaalbehandeling kosteloos voor klaagster te verrichten.

Uit het voorgaande volgt dat de Geschilleninstantie niet vast heeft kunnen stellen dat de tandarts van verweerster bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De klacht van klaagster is dan ook ongegrond.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart de klacht van klaagster ongegrond en wijst het door haar verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 december 2025

Met verzenddatum, 4 februari 2026