

UITSPRAAK

SGIM 2025-42

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 C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 10 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 op 10 juli 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 15 juli 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 november 2025.
5. De hoorzitting heeft op 21 november 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is vergezeld door haar buurvrouw mevrouw J. Ursem ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht.
De praktijk van verweerder heeft op 17 november 2025 het secretariaat van de Geschilleninstantie verzocht om een nieuwe datum voor de zitting te plannen vanwege de verhindering van verweerder. Dat verzoek is afgewezen omdat het niet nader is toegelicht en niet binnen 5 dagen na ontvangst van de zittingsuitnodiging van 10 oktober 2025 is verstuurd, zoals door het secretariaat is aangegeven.
Op 20 november 2025 heeft de praktijk van verweerder het secretariaat van de Geschilleninstantie verzocht om uitstel van de behandeling vanwege gezondheidsredenen bij verweerder. Op het verzoek van de Geschilleninstantie om een nadere toelichting van de gezondheidsredenen heeft de Geschilleninstantie van (de praktijk van) verweerder niets meer vernomen. De Geschilleninstantie heeft het verzoek van verweerder dan ook afgewezen. De Geschilleninstantie heeft bij deze beslissing meegewogen dat verweerder op geen enkele wijze heeft gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure of de onderhavige procedure en klaagster recht heeft op een oordeel over haar geschil binnen een redelijke termijn. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

6. E en F, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, alsmede G, bestuurslid van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toevoerder bijgewoond.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Verweerder heeft het volledige gebit van klaagster getrokken voor het plaatsen van een prothese waarna hij geen nacontrole heeft uitgevoerd. Bij klaagster zijn ernstige ontstekingen opgetreden en is een perforatie in haar gehemelte ontstaan waarop verweerder niet adequaat heeft gehandeld. Middels een ingrijpende operatie via de schedel/kaak is de perforatie in het ziekenhuis gesloten.

Op 21 maart 2024 heeft verweerder het gehele gebit van klaagster getrokken voor het plaatsen van een prothese. De buurvrouw van klaagster was mee in de behandelkamer en zij heeft verweerder nog gevraagd of de wonden na de extracties niet gehecht hoefden te worden. Verweerder gaf daarop te kennen dat hechten niet nodig was. Omdat verweerder geen contract had met de zorgverzekeraar van klaagster was de prothese vervaardigd door de tandtechniker. Verweerder deed de prothese in bij klaagster en drukte haar op het hart dat zij die de komende drie weken niet uit mocht nemen. Zij mocht haar mond die drie weken ook niet spoelen. Toen klaagster na drie weken haar mond weer voor het eerst spoelde merkte zij dat er een gat was ontstaan in haar kaak/ gehemelte waardoor het water uit haar neus kwam. Klaagster is meteen teruggegaan naar de praktijk van verweerder. Verweerder gaf klaagster de schuld omdat zij diabetes zou hebben, hetgeen niet zo is. Verweerder heeft het tandvlees in het gat kapot gemaakt omdat het naar zijn zeggen op die manier weer aan elkaar zou groeien maar dat is niet gebeurd. Zes maal is klaagster terug geweest in de praktijk en meerdere keren heeft verweerder het tandvlees kapot gemaakt zonder resultaat. Wel ontstond er een enorme ontsteking die leidde tot rottingsgeur. Na de vele bezoeken aan de praktijk die geen verbetering brachten heeft klaagster zich gemeld bij haar huisarts. De huisarts heeft klaagster geadviseerd verweerder onmiddellijk om een verwijzing naar de kaakchirurg te vragen. Na 4,5 maand werd klaagster door verweerder eindelijk naar de kaakchirurg doorverwezen. De kaakchirurg schrok van de kaak van klaagster en gaf klaagster te kennen dat de wonden na de extractie binnen 24 uur gehecht hadden moeten worden om een ontsteking en complicaties te voorkomen. Klaagster heeft op 26 februari 2025 een 3,5 uur durende intensieve operatie ondergaan waarbij via het dak van haar schedel door het jukbeen heen het gat in haar kaak is gedicht met spierweefsel. Het herstel van de ingreep heeft ruim drie maanden geduurd. Klaagster heeft aan de ingreep een enorm en ontsierend litteken over haar hoofd en een gezichtsvervorming aan de linkerzijde overgehouden. Klaagster kan haar kaak niet goed openen en niet goed kauwen. Door alle ingrepen is het dragen van een gewone prothese niet meer mogelijk. Klaagster is sinds de behandeling bij verweerder 27 kilo afgevallen. Inmiddels zijn twee implantaten in de bovenkaak van klaagster geplaatst maar de behandelingen zijn nog niet afgerond.

Klaagster heeft geen enkele medewerking, reactie of excuus van verweerder ontvangen. Wat haar het meest raakt is dat verweerder klaagster de schuld geeft van de ellende die haar is overkomen. Voor de ingreep had zij vertrouwen in verweerder maar sinds haar pijnklachten heeft hij een arrogante houding aangenomen en de verantwoordelijkheid voor de perforatie en ontstekingen bij klaagster gelegd omdat zij diabetes zou hebben, hetgeen niet waar is. Verweerder heeft klaagster niet de röntgenfoto's toegestuurd waar zij om had gevraagd en hij heeft niet gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure of de onderhavige procedure.

Klaagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de pijn en het leed dat haar is overkomen. Zij vraagt de Geschilleninstantie om een erkenning van haar klachten en een naar redelijkheid vast te stellen schadevergoeding.

Het verweer

Verweerder heeft op geen enkel moment een verweerschrift ingediend.

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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en vervolgens 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk.

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.

Op 21 maart 2024 heeft verweerder alle elementen zowel in de bovenkaak als in de onderkaak van klaagster getrokken voor het plaatsen van een volledige prothese. Klaagster heeft ter zitting naar voren gebracht dat er voor 21 maart 2024 al twee elementen waren getrokken vanwege ontstekingen. De Geschilleninstantie leidt daaruit af dat de kaak en het tandvlees van klaagster onrustig waren op het moment van de extracties op 21 maart 2024. Vaststaat dat na deze behandeling geen nacontrole door verweerder heeft plaatsgevonden.

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van het enige bericht van verweerder aan klaagster in het dossier van 4 februari 2025 waarin is opgenomen:

“Na het lezen van uw mail wil ik u graag laten weten na u de controle niet bij mij wenste de dag erna. Dit heb ik wel aangeboden. Pas op 11-04-2024 kwam u terug bij mij omdat u klachten had. Uw

had zelf een afspraak voor na controle bij een behandelaar naar eigen keuze maar niet bij mij. Dit was u keuze. Na het trekken hebben we een luchtdruktest gedaan – door de neus blazen. Dit was goed.”

Klaagster heeft weersproken dat zij een nacontrole heeft geweigerd of een andere behandelaar heeft bezocht en door verweerder is geen verweerschrift of medisch dossier overgelegd dat zijn standpunt ondersteunt zodat de Geschilleninstantie deze reactie van verweerder terzijde legt.

Na de extractie van de algehele dentitie is een controle na één of twee dagen geïndiceerd. Dit geldt te meer nu klaagster bekend was met ontstekingen en dit één van de redenen was voor het plaatsen van een algehele prothese. Nu verweerder heeft nagelaten bij klaagster een nacontrole uit te voeren heeft hij niet aan zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster voldaan.

Toen klaagster zich na drie weken meldde met een perforatie in haar bovenkaak, een ernstige complicatie, had verweerder klaagster onmiddellijk moeten doorverwijzen naar een kaakchirurg. Door dit na te laten heeft verweerder ook wat dit betreft zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster geschonden.

De Geschilleninstantie acht het uiterst verwijtbaar dat verweerder klaagster vervolgens nog vier maanden heeft laten doorlopen met haar klachten die in plaats van verbeterden alleen maar in ernst toenamen. De klachten van klaagster konden vervolgens uitsluitend verholpen worden door intensief en risicovol operatief ingrijpen op 26 februari 2025 op de afdeling Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie (MKA) van het XXXX ziekenhuis. Blijkens een door klaagster overgelegd uitvoerig medisch dossier is klaagster sinds 1 juli 2024 een reguliere patiënt op die MKA afdeling.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig en verwijtbaar heeft gehandeld door klaagster na de extracties op 21 maart 2024 niet uit te nodigen voor een nacontrole, door klaagster op 11 april 2024 toen zij zich meldde met een ernstige complicatie niet door te verwijzen naar een kaakchirurg, door klaagster onterechte verwijten in de schoenen te schuiven en door niet te reageren in de [beroepsorganisatie] procedure of de onderhavige procedure en klaagster geen medisch dossier of foto's toe te sturen.

De klacht van klaagster is in alle onderdelen gegrond.

Schadevergoeding

Klaagster heeft een door de Geschilleninstantie vast te stellen schadevergoeding gevorderd voor de pijn en het leed dat zij door toedoen van verweerder heeft geleden; een zogenoemde immateriële schadevergoeding. Voor het toewijzen van schadevergoeding is vereist dat sprake is van toerekenbaar onzorgvuldig en verwijtbaar handelen. Voorts dient er een causaal verband te bestaan tussen het verwijtbaar handelen en de schade die is opgetreden.

Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat klaagster door de handelwijze van verweerder een zeer ingrijpende en risicovolle operatie heeft moeten ondergaan die met adequaat handelen van verweerder en een eerdere controle of doorverwijzing voorkomen had kunnen worden. Door het nalatig en verwijtbaar handelen van verweerder is klaagster de kans op het voorkomen van de perforatie of de kans op een voorspoedig herstel daarvan ontnomen. Door klaagster nog 4,5 maand tegen beter weten in 'aan het lijntje' te houden heeft verweerder de ernstige complicatie die bij klaagster was opgetreden (de perforatie) verergerd of in ieder geval in stand gehouden en het herstel daarvan zodanig bemoeilijkt dat die slechts met gecompliceerd en zeer ingrijpend operatief ingrijpen kon worden verholpen. De Geschilleninstantie acht het uiterst kwalijk dat verweerder de verantwoordelijkheid voor zijn handelen op klaagster tracht af te schuiven door haar voor te houden dat de complicaties ontstaan zijn doordat zij diabetespatiënt zou zijn (hetgeen zij niet is) en door klaagster ten onrechte te verwijten dat zij niet voor een nacontrole wilde komen.

Het is de taak van verweerder als professional en als zorgverlener om klaagster voor complicaties en voor pijn te behoeden en haar waar nodig door te verwijzen. Nu verweerder dat alles niet heeft

gedaan is de Geschilleninstantie van oordeel dat klaagster voor het door haar ondervonden leed, waaronder de risicovolle operatie die heeft geleid tot een blijvende ernstige misvorming van haar gezicht, de pijn en het ongemak die zij heeft geleden en nog lijdt en de angsten die zij heeft doorgemaakt naar billijkheid vastgesteld de maximale vergoeding toekomt van € 25.000,--.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerder het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 25.075,-- aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 25.000,-- aan klaagster dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klaagster dient te voldoen.
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 21 november 2025

Met verzenddatum, 30 december 2025