

## UITSpraak

SGIM 2025-45

### 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, 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 27 augustus 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 27 augustus 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27 augustus 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 15 september 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 20 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerder werd daarbij vergezeld door E, praktijkmanager.

## De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster. Klaagster verwijt verweerder dat haar angst voor tandheelkundige behandelingen alleen maar is toegenomen in plaats van afgenomen hoewel verweerder zich afficheert als angststandarts en hij haar rustgevende medicatie had kunnen voorschrijven. Voorts verwijt klaagster verweerder dat hij klachten en problemen die door haar opvolgend tandarts werden geconstateerd niet heeft opgemerkt.

Klaagster is een angstpatiënt; zij is met name bang om voorwerpen in haar mond te hebben. Klaagster is lang op zoek geweest naar een angststandarts en vond toen de praktijk van verweerder. Zij voelde zich nooit helemaal op haar gemak maar dacht dat het niet anders was en zij haar angsten maar moest accepteren.

Tijdens een vakantie in oktober 2024 kreeg klager veel pijn aan één kant van haar kaak, ook had zij klachten bij een andere kies. In de praktijk van verweerder werden foto's gemaakt maar er was niets bijzonders, klager had wellicht een bijholteontsteking werd gezegd en mogelijk een gaatje bij een kroon.

In januari 2025 voelde klager een bult in haar mond waarmee zij zich bij verweerder meldde. Weer werd een foto gemaakt waarop een forse ontsteking was te zien. Klager werd geadviseerd een wortelkanaalbehandeling te laten uitvoeren door collega tandarts F. F wilde de wortelkanaalbehandeling uitsluitend uitvoeren met een "lapje" bij klager in de mond. Vanwege haar angst voor voorwerpen in de mond wilde klager dat niet; bij een eerdere wortelkanaalbehandeling was ook geen lapje gebruikt. F gaf te kennen dat het niet anders kon en de kies anders verwijderd moest worden. De aan de praktijk verbonden kaakchirurg vond een extractie een slecht idee omdat het element precies onder de bijholte zat. Klager wilde verweerder, haar eigen tandarts, spreken maar dat was niet mogelijk omdat hij met vakantie was. Klager is toen naar een narcosetandarts gegaan waarvoor zij een verwijsbrief aan F vroeg. Die brief werd echter zeer laat verzonden. De narcosetandarts heeft een uitgebreid onderzoek gedaan maar kon klager niet onder narcose behandelen omdat haar bloeddruk daarvoor veel te hoog was. Klager werd geadviseerd een endodontoloog te bezoeken. Na terugkeer van zijn vakantie heeft klager verweerder geconsulteerd. Verweerder liet klager weten dat hij het vervelend vond dat klager problemen had ondervonden en bood aan een korting te geven op de behandelkosten. De volgende dag echter gaf verweerder telefonisch te kennen dat er toch geen tegemoetkoming in de kosten zou komen. Klager is toen naar een endodontoloog gegaan.

Naast de ontsteking en het gaatje onder de kroon werden daar nog drie of mogelijk vier andere gaatjes geconstateerd waar verweerder klager nooit over had verteld. De endodontoloog heeft klager alles uitgelegd en haar gerustgesteld en haar een oxazepam voor ontspanning gegeven. De wortelkanaalbehandeling en ook de overige behandelingen zijn probleemloos door de endodontoloog uitgevoerd. Klager begrijpt niet hoe het kan dat zij tweemaal per jaar de praktijk van verweerder bezocht en desondanks de problemen in haar gebit niet werden opgemerkt. Klager begrijpt niet dat zij jarenlang zo in angst heeft moeten zitten. Waarom heeft verweerder klager geen oxazepam voorgesteld? Of waarom heeft verweerder klager niet doorverwezen als hij het moeilijk vond om haar zelf te behandelen? Klager houdt verweerder verantwoordelijk voor de angsten die zij heeft moeten doorstaan en de behandelingen die zij onnodig heeft moeten ondergaan. Klager vraagt een erkenning van haar klachten en een vergoeding van de kosten van de behandelingen die zij bij de endodontoloog heeft moeten laten uitvoeren.

## **Het verweer**

Klager was vanaf 2004 patiënt van verweerder. Klager had angst voor de tandarts en met name angst voor voorwerpen in haar mond. Klager was bang om te stikken en was ook bang voor verdovingen. Verweerder heeft klager aangeboden behandelingen onder lachgas of andere medicatie uit te voeren maar dat wilde klager niet. In 2011 heeft verweerder klager verwezen naar het ACTA vanwege haar enorme angst om te stikken. Deze angst weerhoudt klager ook om haar tanden te stoken of te ragen. Vanaf 2004 heeft verweerder klager tot tevredenheid kunnen behandelen, ondanks haar paniek. In juni 2024 constateerde verweerder op een foto (een solo) problemen met element 16. Verweerder heeft klager aangegeven dat zij voor dat element een behandelafpraak moest maken maar dat heeft klager niet gedaan. In oktober 2024 kwam klager weer naar de praktijk en heeft verweerder klager gewezen op de urgentie om element 16 te laten behandelen. Ook bleek toen van problemen met element 26. In januari 2025, tijdens de vakantie van verweerder, is door een collega tandarts aan klager geadviseerd een wortelkanaalbehandeling te laten uitvoeren in element 26. Omdat klager bang was voor de cofferdam is een afspraak met haar gemaakt om daarmee te oefenen. Dit is niet gelukt omdat

klaagster paniek voelde opkomen. Hierna is klaagster op zoek gegaan naar een narcosekliniek waar de behandeling niet kon worden uitgevoerd.

Teruggekeerd van vakantie heeft verweerder een afspraak met klaagster gemaakt waarin zij haar ongenoegen kon uiten. Het gesprek dat een uur duurde heeft verweerder niet gefactureerd.

Verweerder is vervolgens in gesprek gegaan met zijn collega tandartsen maar kon niet anders concluderen dan dat er vanuit de praktijk zorgvuldig ten opzichte van klaagster was gehandeld en dat er veel moeite was gedaan om klaagster te helpen en ter wille te zijn. Verweerder heeft klaagster op 28 januari 2025 telefonisch laten weten dat hij niet tegemoet zou komen aan haar eis om een deel van de behandelkosten van de opvolgend behandelaar te betalen. Die behandelkosten zou klaagster immers ook verschuldigd zijn als zij de behandeling in de praktijk van verweerder had laten uitvoeren. Verweerder is van mening dat hem en zijn collega's geen verwijt treft.

## **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 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*

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.

Uit het dossier blijkt dat klaagster al vanaf 2004 patiënt was in de praktijk van verweerder en zich tot 2024 geen noemenswaardige problemen bij het behandelen van klaagster hebben voorgedaan. Dat veranderde toen in 2024, tijdens de vakantie van verweerder, een wortelkanaalbehandeling geïndiceerd bleek, zo constateert de Geschilleninstantie.

Klaagster verwijt verweerder dat bij die behandeling een 'lapje'; een zogeheten 'cofferdam', zou worden geplaatst, hoewel klaagster een angst heeft voor voorwerpen in haar mond. De Geschilleninstantie overweegt dat het plaatsen van een cofferdam patiënten tijdens de behandeling juist beschermt tegen het inslikken of inademen van instrumenten, spoelvlloeistoffen of oude vullingen en voorkomt dat bacteriën uit de mondholte het element binnendringen, hetgeen met

name bij een wortelkanaalbehandeling zeer belangrijk is. Met het plaatsen van een cofferdam heeft (de collega van) verweerder dan ook zorgvuldig en in het belang van klaagster gehandeld.

Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij onvoldoende rekening heeft gehouden met haar angsten omdat zij, nu zij onder behandeling is bij een andere tandarts, minder angst ervaart. Het enkele feit dat een andere tandarts een andere behandelwijze, met behulp van andere medicatie, hanteert betekent niet dat verweerder de behandelingen op onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd. Iedere behandelaar heeft een eigen behandelwijze of voorkeur voor een bepaalde behandelwijze zonder dat gezegd kan worden dat de ene methode beter is dan de andere. Van een ondeugdelijke of onzorgvuldige behandelwijze is de Geschilleninstantie niet gebleken. Zoals hiervoor is opgemerkt is de behandeling van klaagster door verweerder gedurende 20 jaar probleemloos verlopen. Uit het medisch dossier van klaagster blijkt dat verweerder de mondgezondheid van klaagster adequaat en zorgvuldig heeft gemonitord en klachten en tandheelkundige problemen volgens de daarvoor geldende professionele normen en standaarden heeft opgelost. Dat bij klaagster in element 26 een ontsteking is opgetreden is niet aan verweerder te verwijten. Verweerder heeft die ontsteking tijdig opgemerkt en klaagster een wortelkanaalbehandeling geadviseerd. Klaagster heeft er zelf voor gekozen die behandeling door een andere tandarts te laten uitvoeren. Voor de kosten hiervan is verweerder niet verantwoordelijk.

Op grond van het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond is. Het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding wordt dan ook reeds daarom afgewezen.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster ongegrond en wijst het door haar verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 maart 2026

Met verzenddatum, 28 april 2026