

UITSPRAAK

SGIM 2025-48

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 17 september 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 17 september 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 september 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13 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. Klaagster is vergezeld door haar echtgenoot 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 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 toehoorder bijgewoond.

De klacht

Klaagster verwijt verweerder dat hij haar niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Verweerder heeft een brug geplaatst op instabiele pijlers waarna zij een ontsteking ontwikkelde. Voorts verwijt klagster verweerder dat hij tekort is geschoten in de communicatie met haar.

Klaagster was vanaf 2017 patiënt in de praktijk van verweerder waar zij tot haar tevredenheid werd geholpen door tandarts H. Na zijn vertrek kwam klagster op consult bij verweerder die op 3 maart 2023 een driedelige brug bij haar heeft vervangen en geplaatst op de elementen 11,21,22. Vanwege een tekort aan personeel werd bij de behandeling een baliemedewerker ingezet als assistent. Deze medewerker, die erg zijn best deed, werd door verweerder zeer onheus en onbeschoft bejegend. Hij zou alles fout doen en niet snel genoeg werken. Na de behandeling van anderhalf uur heeft klagster de behandelkamer verbouwereerd verlaten en de medewerker gerustgesteld en gecompimenteerd met zijn assistentie. Van verweerder was klagster echter zo geschrokken dat zij besloot een andere tandarts te zoeken.

Algauw ontwikkelden zich bij klagster ernstige pijnklachten ter hoogte van de brug met name bij element 11. De nieuwe tandarts adviseerde klagster om terug te gaan naar verweerder omdat de brug door hem geplaatst was. Op 31 mei 2024 maakte verweerder een foto waaruit bleek dat sprake was van een ontsteking. Verweerder schreef klagster een antibioticumkuur voor en gaf klagster te kennen dat zij zich geen zorgen hoefde te maken, alles zou goedkomen.

Op 6 juni 2024 had klagster echter nog steeds flinke pijn en heeft zij zich weer bij verweerder gemeld. Na een foto bleek de ontsteking zich te hebben uitgebreid tot in de kaak van klagster. Op 24 juni 2024 heeft verweerder door de brug heen de ontsteking trachten te behandelen. Daarbij heeft verweerder het lipbandje van klagster flink beschadigd waardoor zij een enorm gezwollen lip kreeg. Verweerder vertelde klagster op 25 juni 2024 dat zij allergisch zou zijn voor adrenaline. Weer kreeg klagster een zware antibioticumkuur mee. Ook overhandigde verweerder klagster een begroting voor een behandeling om de ontsteking op te lossen. Omdat klagster geen vertrouwen meer had in verweerder heeft zij de wortelkanaalbehandeling van element 11 op 8 juli 2024 door een tandarts-endodontoloog laten uitvoeren.

Omdat de opvolgend tandarts van klagster niet over het volledige recente medische dossier van klagster bleek te beschikken heeft zij de praktijk van verweerder meerdere keren benaderd. Steeds werd klagster te kennen gegeven dat het dossier nog zou komen omdat verweerder met vakantie was of ziek was. Pas op 20 december 2024 heeft klagster het summiere dossier over de behandelingen in juni 2024 ontvangen.

Klaagster schrok toen zij constateerde dat daarin door tandarts H. op 7 januari 2022 was genoteerd dat er onvoldoende steun was voor het plaatsen van een nieuwe brug op de elementen 11, 21, 22 en dat hij adviseerde vooralsnog niets te doen. Dit was door verweerder nooit zo met haar besproken.

Sinds de behandelingen bij verweerder heeft klagster ernstige klachten, te weten een loszittende brug, terugkerende ontstekingen en schade aan het lipbandje van haar bovenlip. De klachten hebben een grote impact op het dagelijks leven van klagster en haar mondgezondheid. Eten is voor haar pijnlijk en de letter "V" kan zij moeilijk uitspreken. Klagster houdt verweerder verantwoordelijk voor de schade die zij heeft geleden.

De onwaarheden en beschuldigingen die verweerder in zijn verweerschrift heeft opgenomen hebben klaagster geraakt. Klaagster heeft geen verdoving geweigerd en heeft de haar voorgeschreven antibioticumkuren geheel afgemaakt. Klaagster is diabetes patiënt en kan zich geen onnodige gezondheidsproblemen veroorloven. De beschuldiging dat klaagster zich discriminerend zou hebben uitgelaten heeft haar zeer gekwetst. Het was juist klaagster die de medewerkers in de praktijk meerdere malen heeft gecompimenteerd met hun handelen.

Klaagster hoopt op een erkenning van haar klachten. Daarnaast verlangt zij een vergoeding van verweerder van € 2.340,-- om een nieuwe brug te kunnen laten plaatsen. Ook verlangt zij een vergoeding voor de pijn en de emoties die het handelen van verweerder haar hebben gekost (immateriële schadevergoeding).

Het verweer

Klaagster is meerdere keren in de praktijk van verweerder behandeld. Toen zij zich als patiënt meldde had zij een bestaande brug op haar voortanden die regelmatig losliet. Na onderzoek bleek dat de tand die de brug droeg (element 11) ernstig beschadigd was. In goed overleg met klaagster werd besloten om een nieuwe brug te maken. Alle behandelingen zijn vooraf met klaagster besproken en na instemming van klaagster volgens de richtlijnen uitgevoerd. Later ontwikkelde klaagster een ontsteking bij element 11. Verweerder heeft toen een wortelkanaalbehandeling gestart. Die behandeling was lastig omdat klaagster allerlei restricties en wensen naar voren bracht. Zo wilde klaagster geen verdoving, geen antibiotica en heeft zij zelf een wattenstaafje in de wond gestoken wat de ontsteking erger maakte.

Tijdens één van de behandelingen is waarschijnlijk een kleine brandwond ontstaan in de mondhoek van klaagster, mogelijk door een warm instrument dat werd gebruikt door een nieuwe assistent of stagiaire. Dat was uiteraard niet de bedoeling en zeker niet opzettelijk; het betrof een ongelukje dat ondanks zorgvuldig handelen soms kan gebeuren. Klaagster heeft op dat moment niets gezegd over het voorval maar heeft het pas later gemeld toen zij onder behandeling was van een andere tandarts. Hiermee heeft verweerder het voorval niet met klaagster kunnen bespreken.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij er steeds alles aan heeft gedaan om klaagster zo goed mogelijk te helpen.

Ten aanzien van het gedrag van klaagster heeft verweerder in het dossier genoteerd dat zij meerdere keren behandelingen onderbrak of weigerde, zij veel wantrouwen had tegenover gewone tandheelkundige zorg en zij zich discriminerend en kwetsend uitliet tegenover het personeel. Verweerdere betreurt het dat klaagster ontevreden is over de behandelingen in zijn praktijk. De problemen in het behandeltraject zijn ontstaan door de keuzes die klaagster zelf heeft gemaakt zoals het weigeren van verdoving, het niet willen gebruiken van medicijnen en het zelf openmaken van de wond.

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 en de wijze van communiceren met klaagster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Tandheelkundig handelen

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij tot begin 2022 onder behandeling was van tandarts H. in de praktijk van verweerder. Tot dat moment zijn in het patiëntendossier van klaagster aantekeningen gemaakt ter toelichting van de behandelingen en adviezen. Op 7 januari 2022 is door tandarts H. in het dossier van klaagster genoteerd: "Vragen over 11-12 brugdeel. Was > 40 jaren geplaatst. Klein beetje los, komt door resorptie van wortels. Advies nu niks doen, later kan ander oplossing doen bv prothese of implantaten, geen voldoende steun voor nieuwe brugdeel".

In 2022 heeft verweerder de behandeling van klaagster overgenomen, zo begrijpt de Geschilleninstantie. In het dossier bevindt zich vanaf dat moment slechts een summier patiëntendossier waarin behandelingen in enkele steekwoorden zonder toelichting worden omschreven.

Een voorbehoud ten aanzien van de brug op de elementen 11, 21 en 22 die op 3 maart 2023 door verweerder is geplaatst is door hem blijkens het dossier niet gemaakt, een zorgplan of behandelplan ontbreekt. Zoals door verweerder zelf in het verweerschrift naar voren is gebracht was element 11 ernstig beschadigd. Desondanks heeft verweerder een brug geplaatst hoewel hij wist of had moeten weten dat element 11 een slechte lange termijn prognose had en onvoldoende stabiel was om de brug te dragen. De duur van de constructie was daarmee in gevaar.

Verweerder dient als zorgverlener met een patiënt te bespreken wat de mogelijkheden en onmogelijkheden en complicaties van een behandeling zullen en kunnen zijn. 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 klaagster te bespreken. Dit geldt te meer nu de collega tandarts van verweerder het vervangen van de brug vanwege onvoldoende steun had afgeraden. Nu verweerder dit alles heeft nagelaten en de intensieve behandeling tot het plaatsen van de brug heeft uitgevoerd heeft hij niet aan zijn zorgplicht ten opzichte van klager voldaan. Ten aanzien van de behandeling van de vervolgens onder element 11 opgetreden ontsteking heeft verweerder evenmin aan zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster voldaan. Verweerder had klaagster daarvoor dienen door te verwijzen naar een endodontoloog.

Communicatie

Zoals hierboven is toegelicht is verweerder tekort geschoten in zijn communicatie met klaagster door behandelingen en de complicaties daarvan onvoldoende met klaagster te bespreken en geen zorgplan op te stellen.

De Geschilleninstantie acht het uiterst kwalijk dat verweerder in zijn verweerschrift allerlei ongefundeerde en aantoonbaar onterechte beschuldigingen en verwijten richting klaagster heeft opgenomen. De Geschilleninstantie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat verweerder bij het opstellen van het verweerschrift een andere patiënt voor ogen heeft gehad.

Uit het dossier en de door klaagster toegestuurde declaraties blijkt dat zij verdovingen toegediend heeft gekregen en twee verschillende antibioticum kuren heeft gevolgd. Van een brandwond in haar mondhoek was geen sprake maar wel van een beschadigd lipbandje in de bovenlip. Over het weigeren of het wantrouwen van behandelingen is niets genoteerd laat staan over discriminatoir gedrag van klaagster. De verantwoordelijkheid voor zijn handelen kan verweerder niet afschuiven op klaagster of 'een nieuwe assistent of stagiaire'.

Verweerder heeft niet gereageerd in de [beroepsorganisatie] procedure en heeft pas na herhaling en zonder nadere toelichting gereageerd in de onderhavige procedure, waarin hij zich lijkt te vergissen in de persoon van klaagster. Ook hierin is verweerder in zijn communicatie jegens klaagster tekort geschoten.

Medisch dossier

Hiervoor is al opgemerkt dat slechts een summier patiëntendossier van klaagster is overgelegd. Het is de taak van verweerder als zorgverlener om een goed gedocumenteerd patiëntendossier bij te houden waarin behandelingen worden toegelicht en bijzonderheden de patiënt betreffende worden genoteerd. Deze onderwerpen ontbreken in het patiëntendossier van de patiënt of zijn aantoonbaar onjuist. Op verzoek van de patiënt dient dat dossier aan hem/haar te worden verstrekt of inzichtelijk te worden gemaakt. Verweerder heeft het dossier pas na maanden en na herhaaldelijke verzoeken van klaagster verstrekt, zonder onderbouwing voor de late verstrekking. Ook wat dit betreft is verweerder te kort geschoten in zijn zorgplicht ten opzichte van klaagster.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig en verwijtbaar heeft gehandeld door een brug te plaatsen zonder de mondgezondheid van klaagster voldoende af te wegen, door klaagster onvoldoende te informeren over de behandeling en de mogelijke complicaties daarvan, door klaagster onterechte verwijten in de schoenen te schuiven en door onvoldoende een medisch dossier van klaagster bij te houden en dit niet (tijdig) voor haar en haar opvolgend tandarts inzichtelijk te maken.

De klacht van klaagster is in alle onderdelen gegrond.

Schadevergoeding

Klaagster heeft een bedrag van € 2.340,-- gevorderd om een nieuwe brug op de elementen 11, 21 en 22 te kunnen laten plaatsen.

Zoals hiervoor is toegelicht is voor de Geschilleninstantie vast komen te staan dat de matige staat van de brug is toe te rekenen aan verweerder. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster een vergoeding toekomt voor een nieuwe voorziening met mogelijk nieuwe pijlers. De door klaagster verzochte vergoeding van € 2.340,-- acht de Geschilleninstantie alleszins redelijk zodat zij dat volledige bedrag ook zal toewijzen.

Hoewel de Geschilleninstantie zich kan voorstellen dat klaagster pijn en ongemak heeft ervaren door de handelwijze van verweerder is een vergoeding voor de geleden emotionele (immateriële) schade door klaagster onvoldoende onderbouwd zodat de Geschilleninstantie die vordering zal afwijzen.

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 € 2.415,-- aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klaagster gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 2.340,-- 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