

UITSPRAAK

SGIM 2025-49

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-implantoloog 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 18 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 (eveneens) op 18 september 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 september 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 14 november 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn aanvankelijk uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 januari 2026. Vanwege slechte weers- en verkeersvoorspellingen werd de zitting verplaatst naar 30 januari 2026, op welke datum verweerder verhinderd was. Na aanvang van de zitting op 30 januari 2026 bleek dat de aanwezigheid van verweerder noodzakelijk was om de klacht van klaagster goed te kunnen beoordelen. De zitting werd dan ook aangehouden tot 20 maart 2026.
5. De aangehouden hoorzitting heeft op 20 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt 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 hij een ondeugdelijke tijdelijke prothese voor haar heeft vervaardigd waarover zij onvoldoende is geïnformeerd. Voorts verwijt klaagster verweerder dat hij de behandelrelatie heeft beëindigd toen zij haar klachten naar voren bracht, hoewel de behandeling nog niet was afgerond.

Klaagster is woonachtig in B en heeft daar verschillende tandartsen bezocht om haar problemen te verhelpen maar dit leidde tot vervelende gevolgen. Aangezien de tandheeskundige standaard in Nederland hoger is heeft klaagster zich, na onderzoek, in de praktijk van verweerder gemeld. Een consult met verweerder gaf klaagster rust en vertrouwen; hij heeft haar duidelijk uitgelegd welke behandelingen klaagster nodig had en hoe die zouden worden uitgevoerd. Verweerder zou implantaten plaatsen op de locatie van de elementen 11 en 21. Daarvoor moesten de elementen 11 en 21 getrokken worden en adviseerde verweerder klaagster een tijdelijke prothese te dragen. Klaagster heeft meteen gezegd dat zij moeite heeft met dingen in haar mond en heeft gevraagd of een tijdelijke prothese wel nodig of zinvol was. Verweerder gaf aan dat de tijdelijke prothese aan te bevelen was voor het genezingsproces waarna klaagster ermee heeft ingestemd.

De behandeling voor de extractie van de elementen stond gepland op 15 oktober 2024. Omdat klaagster geen informatie had ontvangen over welke mate van pijn zij kon verwachten en of zij in staat zou zijn om na afloop van de behandeling zelf de auto te besturen heeft zij vooraf telefonisch contact opgenomen met de praktijk. De assistente reageerde echter kortaf en gaf te kennen dat zij daar niks over kon zeggen. Onvoorbereid en ongeïnformeerd ging klaagster op 15 oktober 2024 de behandeling in. Na de extractie werd door de assistente de prothese geplaatst maar die paste totaal niet. Klaagster werd op dat moment pas verteld dat ze niet kon eten of slapen met de prothese. Klaagster was hier hoogst verbaasd over. Het uitnemen van de prothese lukte in het geheel niet. Verweerder had de behandelkamer al verlaten en klaagster voelde zich aan haar lot overgelaten. Klaagster kreeg pas toen een folder mee waarin stond dat het verstandig was iemand anders te laten rijden en een coldpack mee te nemen. Klaagster begrijpt niet waarom haar dit vooraf niet was verteld.

Binnen enkele uren liet een hechting al los en hing er een draad uit haar mond. De tijdelijke prothese bleek volstrekt onwerkbaar; klaagster kon deze niet indoen en niet uit nemen. Klaagster heeft na enkele weken haar onvrede aan de praktijk kenbaar gemaakt maar werd cru afgewezen. Klaagster moest maar een e-mail sturen. In reactie op de mail liet verweerder klaagster weten dat hij haar niet verder zou behandelen. De vervolgafspraken werden afgezegd hoewel de behandeling nog lang niet geëindigd was.

Klaagster begrijpt niet dat in de praktijk van verweerder zo met patiënten kan worden omgegaan. De informatieverstrekking schiet tekort en dat moet worden ingezien. Klaagster verlangt een oordeel van de Geschilleninstantie over de handelwijze van verweerder. Ook vraagt klaagster een vergoeding van de kosten die zij aan verweerder heeft betaald van € 398,40.

Het verweer

Op 17 september 2024 zag verweerder klaagster na verwijzing door F voor de beoordeling van de elementen 11 en 21 en het opstellen van een behandelplan. Tijdens dat consult heeft verweerder klaagster mondeling uitgebreid uitgelegd wat het behandelplan -dat zou eindigen met het vervaardigen van kronen op implantaten ter plaatse van de elementen 11 en 21- inhield. Ook is aan klaagster uitgebreide informatie meegegeven waaronder de folder over implantologie en kaakopbouw met behulp van botsubstituut. Op 24 september 2024 is aan klaagster het behandelplan met informatie en de begrotingen toegestuurd. Latere vragen van klaagster zijn op 26 en 30 september 2024 en 11 oktober 2024 telefonisch en per email beantwoord.

Tijdens het consult op 17 september 2024 is aan klaagster verteld dat een tijdelijke voorziening (een Essix noodvoorziening) zou worden vervaardigd die slechts een esthetische functie had en bij eten en drinken en 's nachts uitgenomen moest worden. Na het verwijderen van de elementen 11 en 21 op 15 oktober 2024 en het verwijderen van de grote ontstekingen onder die elementen is aan klaagster duidelijk en uitgebreid instructie gegeven wat betreft mogelijke nalast, pijnstilling en eventuele nabloeding. Ook is vermeld dat de gebruikte oplosbare hechtingen binnen afzienbare tijd zouden oplossen. Voorts is aan klaagster een schriftelijke instructiebrief meegegeven.

De noodvoorziening paste goed en met enig oefenen in de praktijk onder leiding van de assistente is klagster naar huis gegaan.

Aangezien klagster per e-mail van 28 oktober 2024 aangaf dat zij veel last ondervond van de tijdelijke voorziening en zij vermeldde dat zij liever geen tijdelijke voorziening gewild zou hebben heeft verweerder, uit coulance, besloten de kosten van de noodvoorziening (€ 355,60) te crediteren. Aangezien de e-mail zeer verwijtend van toon was en klagster dreigde met juridische procedures heeft verweerder moeten vaststellen dat het gebrek aan vertrouwen bij klagster een voortzetting van de behandelrelatie onmogelijk maakte. Verweerder heeft klagster dan ook te kennen gegeven dat zij zich voor de vervolgbehandelingen beter tot een andere zorgverlener kon wenden. Verweerder is van mening dat hij zorgvuldig ten opzichte van klagster heeft gehandeld en de behandeling op 15 oktober 2024 bekwaam heeft uitgevoerd. Aan klagster is op meerdere momenten alle benodigde informatie verstrekt.

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. Klagster 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster 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.

Gebrekkige informatieverstrekking

Tijdens een consult op 17 september 2024 heeft verweerder met klagster een behandelplan voor de (vervanging van de) elementen 11 en 21 besproken. Op 15 oktober 2024 heeft verweerder op grond van dat behandelplan de elementen 11 en 21 geëxtraheerd en een noodvoorziening geplaatst/meegegeven. Klagster stelt dat haar vooraf geen informatie over de ingreep is aangereikt. Uit het medisch dossier blijkt echter dat op 17, 24, 26 en 30 september 2024 en op 11 oktober 2024 zowel mondeling als schriftelijk informatie aan klagster is verstrekt. De Geschilleninstantie heeft geen reden om aan te nemen dat wat in het medisch dossier is aangetekend niet op waarheid berust.

Ook in de uitgebreide brief van verweerder van 23 september 2024 aan de verwijzende praktijk, die klagster in kopie heeft ontvangen, is veel informatie opgenomen. Klagster heeft haar standpunt wat dit betreft niet nader onderbouwd zodat de Geschilleninstantie de klacht ten aanzien van de gebrekkige informatievoorziening afwijst.

Tandheelkundig handelen

Klagster heeft aangegeven dat zij pijn en ongemak ondervond na de ingreep op 15 oktober 2024. De Geschilleninstantie is niet gebleken dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld bij het uitvoeren van die behandeling. Omdat klagster te kennen gaf dat de tijdelijke noodvoorziening die haar op 15 oktober 2024 was aangereikt voor haar onbruikbaar bleek, heeft verweerder de kosten van het vervaardigen van die voorziening aan haar gecrediteerd. Verweerder heeft daarmee als een redelijk handelend zorgverlener voor klagster gehandeld. Daarbij heeft klagster ter zitting verklaard dat zij nog steeds vertrouwen heeft in verweerder als behandelaar. De klacht ten aanzien van het tandheelkundig verwijtbaar handelen is eveneens ongegrond.

Beëindigen behandelrelatie/vervolg zorg

Verweerder heeft de behandelrelatie met klagster per email van 30 oktober 2024 beëindigd. Verweerder heeft toegelicht dat hij daartoe is overgegaan vanwege de door klagster geuite onvrede en haar dreiging met juridische vervolgstappen. In beginsel staat het een behandelaar vrij om een behandelrelatie te beëindigen, maar als een behandeltraject nog niet is geëindigd dient een behandelaar wel de vervolgzorg voor zijn/haar patiënt te waarborgen en de behandeling aan een andere behandelaar over te dragen. Dat heeft verweerder niet gedaan en daarin is verweerder in zijn zorgplicht ten opzichte van klagster tekort geschoten. De klacht van klagster is terzake van dit punt dan ook gegrond.

Conclusie

Resumerend: verweerder heeft onzorgvuldig gehandeld door geen vervolgzorg voor klagster te waarborgen. Dat deel van de klacht is gegrond. Voor het overige is de klacht ongegrond.

Schadevergoeding

Klagster heeft bij wijze van schadevergoeding een terugbetaling van de kosten van haar behandeling verzocht. Aangezien, zoals hiervoor is overwogen, de Geschilleninstantie van oordeel is dat verweerder de behandeling op 15 oktober 2024 volgens de daarvoor geldende tandheelkundige normen heeft uitgevoerd, zal de Geschilleninstantie die vordering afwijzen.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster gegrond voor zover verweerder geen vervolgzorg heeft gewaarborgd na het beëindigen van de behandelrelatie met klagster;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klagster dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 20 maart 2026

Met verzenddatum, 28 april 2026