

UITSpraak SGIM 2025-51

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 'klager', tegen C, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: D, E advocaten). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 24 september 2025 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier (eveneens) op 24 september 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24 september 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 28 november 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. Klager werd daarbij vergezeld door zijn partner. Verweerster werd vertegenwoordigd door F, (tandarts G (tandarts directeur en endodontoloog), mevrouw H (praktijkmanager), I (jurist J), D (advocaat en gemachtigde) en mevrouw K (advocaat stagiaire).
6. Mevrouw L, mevrouw M en mevrouw N, 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 klager. Klager verwijt verweerster dat zonder behandelplan en zonder informed consent over het materiaal een brug is geplaatst die ondeugdelijk is gebleken.

De brug heeft geleid tot complicaties, pijn en ontstekingen. Klager verwijt verweerster voorts dat de klachtafhandeling gebrekkig is verlopen.

De klacht

Klager is in 2020 door zijn tandarts verwezen naar de praktijk van verweerster. Klager wilde graag implantaten maar door tandarts F is in december 2021 een brugconstructie geplaatst die als snel voor problemen zorgde. De brug was instabiel, veroorzaakte slissen en speekselverlies, gaf pijn en ontstekingen, voelde erg plastic-achtig en leidde tot verlies van kauwfunctie en uiteindelijk tot het verlies van een pijler (element 14). De eigen tandarts van klager heeft verweerster om uitleg gevraagd maar hier werd niet op gereageerd. Op 8 augustus 2024 vond op verzoek van klager een gesprek plaats waarin klager een hersteltraject werd aangeboden van € 15.000,-- waarvan verweerster “uit coulance” een bedrag van € 1.250,-- voor haar rekening zou nemen. Klager ziet hierin een erkenning voor zijn standpunt dat de bij hem geplaatste brug ondeugdelijk is. Voor de ondeugdelijke brug had klager al € 12.000,-- betaald. De brug was gemaakt van composiet hoewel klager had verwacht dat een duurzamer materiaal zou worden gebruikt. Klager heeft geen toestemming gegeven voor een brug van composiet. Een behandelplan voor de intensieve werkzaamheden ontbrak. Op 7 oktober 2024 heeft klager een klacht ingediend via het online klachtenportaal van verweerster. Pas op 17 december 2024 ontving klager een summiere reactie van de klachten functionaris waarin de klacht van klager werd gebagatelliseerd en hij werd verwezen naar de Geschilleninstantie of de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van verweerster. Klager is van mening dat verweerster op vele terreinen is tekortgeschoten in de zorgverlening voor klager. Klager vraagt een oordeel van de Geschilleninstantie over de volgende klachtonderdelen:

- Geen behandelplan of begroting;
- Geen informed consent over het materiaal van de brug;
- Geen hoofdbehandelaar;
- Onzorgvuldig tandheelkundig handelen (een ondeugdelijke brugconstructie die heeft geleid tot veel klachten);
- Onjuiste wijze van declareren: de brug die als tijdelijke voorziening gold is als definitieve voorziening gedeclareerd;
- Gebrekkige klachtafhandeling.

Door toedoen van verweerster heeft klager pijn en schade geleden. De ondeugdelijke brugconstructie heeft ervoor gezorgd dat klager een lang en kostbaar hersteltraject wacht. Ook heeft hij veel pijn en ongemak ondervonden. Ter compensatie van de materiële en immateriële schade die klager heeft geleden en nog zal lijden vraagt hij de maximale vergoeding van verweerster van € 25.000,--.

Het verweer

De praktijk van verweerster is een praktijk voor gespecialiseerde tandheelkundige zorg voor complexe gevallen (onder meer voor parodontologie, endodontologie en restauratieve tandheelkunde). Toegang is alleen mogelijk na verwijzing door de eigen tandarts, huisarts of kaakchirurg.

Toen klager zich na doorverwijzing door zijn eigen tandarts O in oktober 2020 in de praktijk van verweerster meldde bestond er een noodzaak tot intensief tandheelkundig ingrijpen. Er was sprake van een complexe mondsituatie en de voortanden van klager waren afgebroken. De wensvraag van tandarts O aan de praktijk van verweerster was om functieherstel te realiseren door middel van implantologie. Op het moment van verwijzing was implantologie niet haalbaar vanwege de complexe beet van klager, zo had tandarts O ook vastgesteld. Tandarts O had klager geadviseerd om middels uitneembare voorzieningen de functie van zijn kaak te herstellen, maar hier voelde klager niet voor. In overleg met klager en nadat de casus was besproken in het interdisciplinair overleg in de praktijk van verweerster op 13 januari 2021 en 3 maart 2021, werd met klager meegedacht. Voor de eerste

fase werd gekozen voor een beetverhoging en een vaste voorziening in de bovenkaak, zonder orthodontie of prothetiek. Het overleg met klager werd steeds in de praktijk of telefonisch gevoerd. Aan alle gekozen behandelingen is een uitgebreid analysetraject voorafgegaan en heeft weloverwogen besluitvorming in samenspraak met klager plaatsgevonden. Tandarts F heeft het behandelplan en de begroting mondeling met klager besproken maar erkent dat zij klager hiervan geen schriftelijke bevestiging heeft gegeven.

Vanwege de afgebroken voortanden heeft tandarts F meerdere noodbruggen “aan de stoel” gemaakt van tijdelijk materiaal. Ook werden kroonverlengingen uitgevoerd aan de elementen 22-21-11-13 en 14 en endodontische (her)behandelingen aan de brugpijlers.

Op 27 mei 2021 en op 10 november 2021 heeft tandarts F tandarts O schriftelijk op de hoogte gebracht van het behandelplan. Conform dit plan is in december 2021 een semi permanente frontbrug 22-14 van het materiaal Ceramage gemaakt. In de brief van 10 november 2021 is aangegeven dat daarmee een definitieve oplossing nog niet was bereikt. Het streven was eerst rust en stabiliteit te creëren waarna in een tweede fase zowel op natuurlijke pijlers als op implantaten voor een definitieve oplossing in de vorm van een telescoopvoorziening kon worden gekozen. Anders dan klager stelt zien de twee begrotingen van ongeveer € 15.000,-- en € 16.000,-- die klager heeft ontvangen, niet op een hersteltraject maar op een eventueel vervolgtraject mocht hij daarvoor kiezen. De kosten die klager voor de behandelingen in de praktijk van verweerster heeft betaald bedragen € 8.281,90 en niet € 12.000,--.

Klager is van oktober 2020 tot medio 2022 in de praktijk van verweerster geweest voor behandelingen en controles. In het laatste consult is ook het verbeteren van het kauwvermogen van klager besproken. Klager wist toen nog niet wat hij wilde en heeft zelf de behandelrelatie stopgezet door afspraken te annuleren.

Verweerster erkent dat de behandeling van klager niet ongecompliceerd is verlopen; problemen met de nog onder de brug liggende restdentitie zorgden meerdere keren voor tussentijds ingrijpen. Klager heeft echter op geen enkel moment zijn onvrede geuit. Klager heeft er in samenspraak met zijn eigen tandartsen voor gekozen, behandelingen van tussentijdse klachten door zijn eigen tandartsen O en P te laten uitvoeren. Die behandelingen zijn dan ook buiten het zicht en de verantwoordelijkheid van verweerster uitgevoerd. Klager heeft naar voren gebracht dat hij een brugpijler (14) zal moeten missen maar voor verweerster is niet duidelijk waarom dat element verloren is gegaan.

Verweerster heeft steeds naar beste kunnen en in goed vertrouwen met en voor klager gehandeld. De brug die in de praktijk van verweerster is vervaardigd is een deugdelijke voorziening die nog steeds functioneert. Verweerster heeft die semipermanente brug als permanente voorziening gedeclareerd omdat het hier geen noodvoorziening betrof.

Verweerster erkent dat klager in het klachtentraject wat lang op een reactie heeft moeten wachten. Dit komt omdat de klachtenafhandeling van verweerster via J verloopt hetgeen tot enige vertraging heeft geleid. Anders dan klager heeft gesteld heeft er wel degelijk een correcte klachtafhandeling plaatsgevonden die helaas niet tot overeenstemming tussen partijen heeft geleid. Klager is dan ook doorverwezen naar de Geschilleninstantie.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Klager verwijt verweerster - kort gezegd – dat bij hem in 2021 een ondeugdelijke brugconstructie is geplaatst die tot veel klachten heeft geleid en waarvoor geen behandelplan of informed consent bestond.

Tandheelkundig handelen

Door verweerster is in december 2021 een brug 22-14 bij klager geplaatst. Klager heeft naar voren gebracht dat de brug heeft geleid tot complicaties en tussentijdse herstelbehandelingen, maar dat betekent niet dat de door verweerster vervaardigde brug ondeugdelijk zou zijn. Ook een brug die volgens de geldende normen en standaarden is vervaardigd kan tot (pijn)klachten leiden zonder dat de tandarts hiervan een verwijt kan worden gemaakt. Op het moment van verwijzing was implantologie, de eerste keus van klager, niet haalbaar vanwege zijn complexe beet. Vanwege de afgebroken voortanden van klager was ingrijpen echter noodzakelijk.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster zorgvuldig en in het belang van klager heeft gehandeld door met hem mee te denken over een semi permanente voorziening (de brugconstructie) waar de complexe gebitstoestand van klager vroeg om uitneembare voorzieningen om de functie van de kaak van klager te herstellen (zoals door tandarts O voorgesteld in zijn verwijsbrief van 4 augustus 2020). Op het moment van de zitting op 19 december 2025 functioneerde de brug nog steeds. Hiermee is voor de Geschilleninstantie vast komen te staan dat (de tandarts van) verweerster voor een juiste behandeloptie voor klager heeft gekozen en voor hem een deugdelijke brug heeft vervaardigd.

Klager heeft naar voren gebracht dat brugpijler 14 verloren is gegaan. De Geschilleninstantie overweegt wat dit betreft dat tussentijdse klachten na het plaatsen van de brug door de eigen tandartsen van klager, O en P, zijn opgelost en klager medio 2022 de behandelrelatie met verweerster heeft stopgezet. Wat de aard en oorzaak van de problemen ten aanzien van element 14 zijn geweest is dan ook niet vast te stellen, en zijn daarmee niet toe te rekenen aan verweerster.

Toen tandarts P bij brief van 30 april 2024 aan verweerster aangaf dat klager niet tevreden was over de brugconstructie heeft verweerster als een goed zorgverlener gehandeld door klager weer voor een consult uit te nodigen op 2 mei 2024. Op 11 juni 2024 is klager in de praktijk van verweerster

geweest voor een uitvoerige herintake om een mogelijk vervolgtraject in kaart te brengen en te bespreken. Verweerster heeft de kosten hiervan van € 482,93 niet bij klager in rekening gebracht. Op 30 augustus 2024 zijn aan klager twee gedetailleerde begrotingen toegestuurd aan de hand waarvan hij een mogelijke vervolgbehandeling kon overwegen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerster ten aanzien van het tandheelkundig handelen zorgvuldig ten opzichte van klager heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Geen behandelplan, geen informed consent

Klager verwijt verweerster dat hij niet of onvoldoende op de hoogte was van de behandelingen die werden uitgevoerd en hij geen toestemming heeft gegeven voor een brug vervaardigd van composiet.

Uit het dossier leidt de Geschilleninstantie af dat de tandarts van verweerster meerdere malen telefonisch contact heeft opgenomen met klager om de verschillende behandelopties te bespreken; deze contactmomenten en de behandelopties zijn ook opgenomen in het medisch dossier van klager. Voorts bevinden zich in het dossier twee brieven van 27 mei 2021 en 10 november 2021 van tandarts F aan de eigen tandarts van klager, O, waarin tandarts F uitvoerig beschrijft welke behandelingen zij heeft uitgevoerd en welke behandelingen zij nog zal uitvoeren (het behandelplan). In de laatste brief is (onder meer) opgenomen: “Behandeling zal bestaan uit: Plaatsen van een semipermanente kunststof (Ceramage) frontbrug 22-14 adhesief gecementeerd Panavia V5 (met glasvezel versterkt); Op de lange termijn verwachten we in de bovenkaak: Telescoopvoorziening op overgebleven pijlers na verwijdering van alle bruggen in de bovenkaak; “

Klager heeft ter zitting toegelicht dat hij zich geen overlegmomenten met tandarts F kan herinneren en hij niet op de hoogte is van brieven aan zijn eigen tandarts. Hoewel het tot de taak van de eigen tandarts van klager behoort om hem op de hoogte te stellen van informatie die hem als verwijzer door verweerster is verstrekt, is het ook de taak van verweerster als behandelaar om zich er goed van te vergewissen dat klager de verschillende behandelopties en de te gebruiken materialen heeft begrepen en zich daarmee akkoord heeft verklaard. Tandarts F heeft erkend dat zij klager geen schriftelijke bevestiging van het behandelplan heeft toegestuurd. De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat de informatievoorziening richting klager onvoldoende is geweest. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Wijze van declareren

Klager verwijt verweerster dat zij voor de semipermanente brugconstructie de declaratie code voor een permanente brug heeft gebruikt. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster met recht de declaratiecodes R24 en R40 heeft gebruikt nu de brug een langdurige voorziening betreft en niet een noodvoorziening waarvoor de codes R80 en R85 dienen te worden gehanteerd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Geen hoofdbehandelaar, geen regie

Andres dan klager naar voren heeft gebracht blijkt uit het dossier dat tandarts F de hoofdbehandelaar van klager was die in overleg met haar collega's de regie over de behandelingen van klager voerde. Tandarts F was het aanspreekpunt voor klager en zijn eigen tandartsen zoals ook blijkt uit de communicatie tussen de tandartsen O, P en F. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtentraject

Verweerster heeft erkend dat de klachtafhandeling van klager trager is verlopen dan verwacht mag worden aangezien het klachtentraject via de klachtenfunctionaris van J verloopt. De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat het klachtentraject als geheel te lang heeft geduurd (acht weken in plaats van zes weken) waarmee het klachtonderdeel wat dit betreft gegrond is.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het klachttraject inhoudelijk juist is verlopen. Na een poging tot bemiddeling en een gesprek met partijen is de klachtafhandeling middels een brief aan klager geëindigd. De klachtenfunctionaris heeft aangevoerd dat zij klager op het traject bij de Geschilleninstantie heeft gewezen. De Geschilleninstantie heeft geen aanleiding om aan deze verklaring van de klachtenfunctionaris te twijfelen. Ook op de website van verweerster wordt de mogelijkheid van het indienen van een geschil bij de Geschilleninstantie vermeld. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat de klacht ten aanzien van de inhoudelijke klachtafhandeling van verweerster ongegrond is.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster nalatig heeft gehandeld door klager geen schriftelijk behandelplan of informed consent verklaring toe te sturen. Voorts heeft het interne klachttraject te lang geduurd. Wat die klachtonderdelen betreft is de klacht van klager gegrond. Voor het overige is de klacht ongegrond.

Schadevergoeding

Klager heeft gesteld dat hij door toedoen van verweerster schade heeft geleden. Tussen de gegrond verklaarde klachtonderdelen en de door klager gestelde geleden schade bestaat echter geen causaal verband. De schade die klager naar voren heeft gebracht ziet immers op het vermeende ondeugdelijke tandheelkundig handelen van verweerster welk klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard. Het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding of andere vorm van compensatie wordt daarom afgewezen.

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

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond dat verweerster hem geen schriftelijk behandelplan of informed consent verklaring heeft verstrekt;
- verklaart de klacht van klager gegrond dat het interne klachttraject van verweerster te lang heeft geduurd;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 december 2025

Met verzenddatum, 4 februari 2026