

UITSpraak SGIM 2025-60

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' (gemachtigde: C, D advocaten), tegen E, tandarts te F, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: G, H advocaten). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 19 november 2026 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier (eveneens) op 20 november 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 2 december 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 4 februari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 6 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij bijgestaan door zijn gemachtigde C. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde G. Voorts was zijdens verweerder aanwezig I (J).

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klager. Klager verwijt verweerder dat hij een verkeerde keuze heeft gemaakt in de behandelingen die hij bij hem heeft uitgevoerd en dat hij die behandelingen ondeugdelijk heeft verricht. De voorzieningen die verweerder heeft geplaatst braken steeds af en hebben geleid tot schade.

Klager is woonachtig in B en had een K tandarts. In februari 2019 heeft de K tandarts element 15 getrokken en ontving klager een offerte voor het plaatsen van een implantaat. Omdat klager voor die behandeling onvoldoende vertrouwen had in de K tandarts heeft klager een afspraak gemaakt met verweerder. Op internet had klager gezien dat verweerder nauwkeurig werkte; dat sprak klager aan.

Op 30 april 2019 had klager bij verweerder een afspraak voor de beoordeling van zijn rechterbovenkaak. De behandeling die hieruit volgde bestond uit het plaatsen van een implantaat ter hoogte van element 15, waarvoor een afspraak werd gemaakt voor 8 juli 2019.

Op 24 juni 2019 heeft klager met de praktijk gebeld en gemeld dat hij pijnklachten had aan de linker bovenkaak. Op 8 juli 2019 zou daar ook naar worden gekeken. Op 8 juli 2019 is een sinusbodemlevatie uitgevoerd en is het implantaat 15 geplaatst. Verweerder constateerde voorts dat element 25 als verloren moest worden beschouwd. Vervolgens werd een plan besproken voor drie implantaten 23-24-25 met sinuslift, welk plan op 3 februari 2020 werd uitgevoerd. Bij die behandeling is het achterste implantaat in de kaak geschoten en moest enige dagen later op pijnlijke wijze verwijderd worden. Vervolgens zijn in meerdere behandelingen de elementen 13 en 14, 11 en 12, 21 en 22 afgeslepen waarop zes kronen en één brug zijn geplaatst. Tot tweemaal toe is de tijdelijke brug gebroken waarop werd gekozen voor drie maal twee verblokte kronen. Ook hier liet de voorziening op de elementen 11 en 12 los.

Klager is meerdere keren vanuit B heen en weer gereden naar F om de tijdelijke voorzieningen te laten repareren en opnieuw te laten plaatsen en nieuwe afdrucken te laten maken. Verweerder bleef klager voorhouden dat de definitieve kronen en voorzieningen sterker zouden zijn en vele jaren mee zouden gaan. Op 3 maart 2021 werden de definitieve voorzieningen geplaatst: verblokte kronen 11-12, 13-14, 21-22 en een implantaatbrug 23-25. Na een half jaar liet in oktober 2021 de dubbele kroon op de elementen 11 en 12 echter los. In overleg met verweerder heeft klager de kronen door de K tandarts terug laten plaatsen maar weer lieten de kronen los en braken vervolgens ook de wortels af.

Klager had weinig vertrouwen meer in verweerder en heeft tandarts implantoloog L verzocht om een second opinion.

Op 8 november 2021 was klager bij haar in de praktijk en werd hem veel duidelijk. Omdat klager een tandenknarser (een zogenoemde bruxist) is, zou elke voorziening en constructie weer afbreken. Alleen een ijzersterke brug van metaal over zes elementen met een splint zou, anders dan een prothese, een optie voor klager kunnen zijn. Middels zijn advocaat heeft klager een tandheelkundig adviseur, tandarts-implantoloog M, verzocht naar zijn dossier te kijken. M stelde vast dat al op de door verweerder op 30 april 2019 vervaardigde foto (OPG) in het tweede kwadrant forse afwijkingen zichtbaar waren, veroorzaakt door overbelasting door het bruxisme van klager. Verweerder heeft hier echter niets over gemeld aan klager.

Klager verwijt verweerder dat hij geen schriftelijk behandelplan heeft opgesteld en behandelingen heeft uitgevoerd die niet voldeden aan de professionele standaard, nu hij het excessieve bruxisme van klager niet (voldoende) heeft onderkend, gedocumenteerd en in zijn behandelkeuzen heeft verdisconteerd. Evenmin is klager geïnformeerd over de verhoogde risico's die bruxisme meebrengt voor implantaten en brugconstructies, noch over reële alternatieven.

Als gevolg van deze tekortschietende diagnose- en informatieplicht zijn voorzieningen meermaals losgeraakt, dan wel gebroken, is een implantaat in de sinus geschoten en heeft klager diverse herstelbehandelingen moeten ondergaan. Dit heeft geleid tot aanzienlijke kosten, vertraging en immateriële schade waarvoor klager verweerder verantwoordelijk houdt. Klager heeft aan facturen aan verweerder (en enkele aan de K tandarts) € 12.631,99 betaald. De kosten van de herstelwerkzaamheden bij implantoloog L (een metalen brug over zes elementen) bedroegen € 24.775,94. Daarnaast heeft klager nog vele extra reis- en verblijfkosten moeten maken van € 1.718,52. Ook houdt klager verweerder verantwoordelijk voor de kosten van adviseur M van € 1.694,01. Voor de pijn, de ongemakken en de vertraging in de behandelingen vordert klager een

immateriële schadevergoeding van € 7.113,--. De totale vordering van klager bedraagt daarmee € 47.933,46. In het kader van deze procedure is klager bereid zijn vordering te matigen tot de maximale vergoeding van € 25.000,--, welk bedrag klager van verweerder verlangt.

Het verweer

Op 30 april 2019 zag verweerder klager voor het eerst. Klager is medisch geschoold (gepensioneerd huisarts) wat maakte dat verweerder 'als gelijkwaardige sparringpartner' met klager kon overleggen. Klager had zich goed geïnformeerd, had duidelijke behandelwensen en vragen en begreep goed wat de behandelingen inhielden. Klager had een K tandarts die element 15 had verwijderd. Klager vroeg verweerder om een implantaat op die locatie te plaatsen. Verweerder heeft een foto (OPG) gemaakt en een handgeschreven behandelplan gemaakt dat hij met klager heeft besproken. Verweerder heeft klager vervolgens een kostenbegroting gestuurd en na instemming van klager werd een behandeling gepland op 8 juli 2019.

Op die datum heeft verweerder het implantaat 15 geplaatst en op verzoek van klager voorts de linker bovenkaak geïnspecteerd vanwege pijnklachten. Verweerder constateerde dat element 25 onder brug 23-25 als verloren moest worden beschouwd en heeft het element endodontisch behandeld vanwege de pijnklachten. Op 19 december 2019 was klager weer in Nederland en heeft verweerder met klager een behandelplan voor het tweede kwadrant besproken. Op 10 januari 2020 heeft verweerder klager een begroting en behandelplan toegestuurd met welk plan klager heeft ingestemd. Het plan betrof het vervaardigen van kronen op de elementen 22,21,11,12,13 en 14 en het verwijderen van de brug 23-25 en het plaatsen van implantaten ten behoeve van een nieuwe constructie. Op 3 februari 2020 vond een volgende behandeling plaats. Na extractie en sinusbodemelevatie zijn implantaten in de linkerbovenkaak geplaatst ter hoogte van de elementen 23, 25 en 26. Het achterste implantaat schoot daarbij door in de sinus, een complicatie die soms optreedt. Verweerder heeft het doorgeschoten implantaat op 10 februari 2020 verwijderd. Op 31 augustus en 16 september 2020 heeft verweerder de behandeling voortgezet. Op 12 oktober 2020 meldde klager dat een noodvoorziening was losgekomen. Op 19 oktober 2020 heeft verweerder een andere voorziening geplaatst. Verweerder sprak met klager af dat hij deze voorziening ongeveer drie maanden zou uitproberen en klager contact zou opnemen met de praktijk om te laten weten hoe het ging, zodat vervolgens een definitieve voorziening kon worden vervaardigd. Op 2 december 2020 liet klager verweerder per email weten dat de voorziening loszat. Klager stelde voor om de kronen te verblokken in welk voorstel verweerder geen bezwaar zag. Verweerder heeft het verzoek tot het vervaardigen van verblokte kronen dan ook doorgegeven aan het laboratorium. Op 3 maart 2021 zijn definitieve voorzieningen geplaatst. Klager is daarna niet meer in de praktijk geweest hoewel de behandeling nog niet was afgerond.

Klager heeft zich voor een second opinion tot tandarts-implantoloog L gewend aan wie hij vervolgens heeft verzocht de behandeling over te nemen. In november 2021 ontving verweerder van klager het verzoek zijn dossier aan tandarts L te sturen omdat haar praktijk in N op een voor klager praktischer locatie gelegen was. Klager verwijt verweerder dat voorzieningen zijn afgebroken of ondeugdelijk zouden zijn maar klager heeft zich niet meer in de praktijk van verweerder gemeld zodat verweerder de klachten van klager niet heeft kunnen beoordelen en hij niet in staat is gesteld die klachten voor hem op te lossen. Verweerder kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de facturen van het aanvullende behandelplan dat klager bij tandarts L heeft laten uitvoeren. Daarbij neemt zij als opvolgend behandelend tandarts, in plaats van als second opinion tandarts, geen neutrale positie in.

Klager verwijt verweerder dat hij geen rekening heeft gehouden met zijn bruxisme (tandenknarsen) maar dat heeft verweerder wel gedaan. In de aantekeningen in het dossier van klager is genoteerd

dat klager knarst en een traumatische beet heeft. Ten aanzien van het rapport van adviseur M merkt verweerder op dat M geen onafhankelijke en onpartijdige deskundige is. M heeft geen contact opgenomen met verweerder waarmee het beginsel van hoor- en wederhoor niet is toegepast; het rapport is slechts gebaseerd op papieren gegevens. Verweerder stelt zich dan ook op het standpunt dat het rapport niet voldoet aan de eisen van een deskundigenrapport en daarmee terzijde moet worden gelegd.

De verzekeraar van verweerder, de J, heeft de aansprakelijkheid van verweerder beoordeeld. De J heeft een onderzoek uitgevoerd en geoordeeld dat niet is vast komen te staan dat sprake is van onzorgvuldig of verwijtbaar handelen van verweerder en verweerder niet aansprakelijk is voor de door klager beweerdelijk geleden schade. Verweerder schaaft zich achter dat standpunt. Verweerder heeft de behandelingen voor klager deugdelijk en volgens de geldende normen en standaarden verricht. Het causaal verband tussen die behandelingen en de door klager beweerdelijk geleden schade ontbreekt en is door klager op geen enkele wijze aangetoond.

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. Klager 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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager dan ook ontvankelijk in zijn 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. Klager verwijt verweerder - kort gezegd - dat hij een verkeerde keuze heeft gemaakt in de behandelingen die hij bij hem heeft uitgevoerd, waaronder het plaatsen van ondeugdelijke kroon- en brugconstructies, die tot klachten en herstelwerkzaamheden hebben geleid waarvoor bovendien geen behandelplan bestond.

Behandelplan

Klager heeft naar voren gebracht dat hij op 30 april 2019 aanvankelijk één behandelverzoek aan verweerder had: het plaatsten van een implantaat op de locatie 15. Op 8 juli 2019 heeft verweerder dat implantaat geplaatst en vanwege pijnklachten van klager op die datum eveneens een onderzoek en behandeling uitgevoerd in het tweede kwadrant. In het dossier bevindt zich een OPG van 30 april 2019 waaruit blijkt dat de problemen met element 25 - en daarmee met de oude brug 23-25 - op dat moment al zichtbaar waren. Verweerder heeft aangevoerd dat hij zich op 30 april 2019 op verzoek van klager, die medisch geschoold is, heeft beperkt tot het probleem in het eerste kwadrant.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerder, als tandheekkundig professional, op dat moment ook de problemen in het tweede kwadrant met klager had dienen te bespreken en daarvoor een behandelplan had dienen te maken en aan klager te verstrekken. Weliswaar heeft verweerder handgeschreven notities over het tweede kwadrant gemaakt maar die zijn ontoereikend om als behandelplan te kwalificeren en zijn bovendien in het voorjaar van 2019 niet aan klager verstrekt. De Geschilleninstantie stelt dan ook vast dat de informatievoorziening richting klager in het voorjaar van 2019 onvoldoende is geweest. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Tandheekkundig handelen

Wat het klachtonderdeel betreft waarbij klager stelt dat verweerder onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn bruxisme, overweegt de Geschilleninstantie dat uit het dossier van klager blijkt dat in de loop der jaren al meerdere kronen en bruggen waren geplaatst die al lange tijd functioneerden. Niet alleen klager maar ook verweerder ging er daarmee vanuit en mocht er daarmee vanuit gaan dat de kaak van klager stevig genoeg was om kronen en een brug op implantaten te dragen.

Toen in juli 2019 element 25 - één van de pijlers van een oude, door een eerdere behandelaar vervaardigde brug 23,24,25 - verloren bleek, heeft verweerder die brugconstructie middels implantaten verstevigd. Verweerder heeft daarmee voor een constructie gekozen die tandheekkundig verdedigbaar is. Hetzelfde geldt voor het implantaat 15 en de overige door verweerder vervaardigde voorzieningen, de verblokte kronen. Bij het plaatsen van de implantaten ten behoeve van de brug 23-25 is een derde implantaat, ter hoogte van element 26, in de kaak geschoten. Ook bij een deugdelijk uitgevoerde behandeling kan een dergelijke complicatie optreden. Verweerder heeft het doorgeschoten implantaat een week later, op 10 februari 2020, verwijderd waarmee verweerder zorgvuldig heeft gehandeld. Vervolgens is, onweersproken in overleg met klager, besloten de brug met het implantaat 25 te laten eindigen, zo begrijpt de Geschilleninstantie. Ook hiermee heeft verweerder voor een tandheekkundig verdedigbare optie gekozen.

Klager heeft naar voren gebracht dat de door verweerder vervaardigde voorzieningen zijn afgebroken waardoor deze door tandarts L moesten worden hersteld. Niet weersproken is dat klager op 3 maart 2021 voor het laatst in de praktijk van verweerder is geweest. Klager heeft aangevoerd dat in oktober 2021 de voorziening op de elementen 11 en 12 is afgebroken met welke klacht hij zich tot zijn K tandarts heeft gewend. Vervolgens is de voorziening opnieuw losgekomen en zijn de wortels van de elementen 11 en 12 eveneens afgebroken, aldus klager. Op welke wijze de K tandarts de voorzieningen heeft vastgemaakt is niet bekend waardoor evenmin is vast te stellen hoe de schade aan de (wortels van de) elementen 11 en 12 is ontstaan.

Na 3 maart 2021 hebben de behandelingen van klagers problemen buiten de praktijk van verweerder plaatsgevonden. Hoe de beweerdelijke klachten van klager na 3 maart 2021 zijn ontstaan en zijn behandeld is niet vast te stellen, maar sowieso niet toe te rekenen aan verweerder. Klager heeft zich

met zijn klachten tot een andere praktijk gewend, die van tandarts L, waarmee hij verweerder niet in de gelegenheid heeft gesteld de klachten op te lossen. De beweerdelijke gevolgen hiervan (herstelbehandelingen) kan klager onder deze omstandigheden niet aan verweerder tegenwerpen. Hetzelfde geldt voor het uitvoerige behandelplan dat klager vervolgens door tandarts L heeft laten uitvoeren; voor de kosten hiervan kan hij verweerder om dezelfde reden als hiervoor al genoemd, niet verantwoordelijk houden.

Klager heeft naar voren gebracht dat de behandelingen van L herstelbehandelingen betroffen. Hoewel de Geschilleninstantie hiervoor heeft overwogen dat klager verweerder de gelegenheid had moeten geven zijn klachten op te lossen, stelt de Geschilleninstantie vast (op basis van het tandheelkundig dossier van klager) dat het behandelplan van L voortbouwt op de behandelingen die waren uitgevoerd door verweerder. De implantaten die verweerder ter hoogte van de elementen 15, 23 en 25 heeft geplaatst vormen daarvan de pijlers en de bouwstenen. Dat klager ervoor heeft gekozen daarnaast nog meerdere implantaten door L te laten plaatsen en aanvullende behandelingen uit te laten voeren is een gevolg van zijn keuze en komt voor zijn rekening en risico.

Op grond van het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder heeft gehandeld binnen de kaders van wat verwacht mag worden van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts. Het klachtonderdeel betreffende het tandheelkundig handelen van verweerder is dus ongegrond.

Conclusie

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klager geen schriftelijk behandelplan te verstrekken. Wat dat klachtonderdeel betreft is de klacht van klager gegrond. Voor het overige is de klacht ongegrond.

Schadevergoeding

Klager heeft gesteld dat hij door toedoen van verweerder schade heeft geleden. Tussen het gegrond verklaarde klachtonderdeel 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 verweerder 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 verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond dat verweerder hem geen schriftelijk behandelplan heeft verstrekt;
- 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 klager dient te voldoen;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 maart 2026

Met verzenddatum, 21 april 2026