

UITSpraak SGIM 2025-63

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 tandartspraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 25 november 2025 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 op 2 december 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 3 december 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 29 januari 2026 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 november 2025.
5. De hoorzitting heeft op 6 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerster werd ter zitting vertegenwoordigd door E, kaakchirurg (niet meer praktiserend).

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klager. Klager verwijt verweerster dat zij een ondeugdelijke brug heeft vervaardigd die binnen korte tijd verloren is gegaan. Bovendien zal klager element 26 moeten missen en implantaten moeten laten plaatsen.

Klager was sinds 2012 patiënt in de praktijk van verweerster. Klager ging met plezier naar de praktijk. Hij had een goede verstandhouding met tandarts F en ging twee keer per jaar naar de mondhygiënist. Klager hecht veel waarde aan een goede mondgezondheid.

In 2022 had tandarts F element 25 getrokken en een kroon geplaatst op element 26. Op die kroon werd een brug geplaatst, met een dummy ter hoogte van element 25. De brug brak af en tandarts F

plaatste kosteloos een nieuwe brug. Achteraf gezien had beter een implantaat geplaatst kunnen worden, zo heeft klager van zijn opvolgend tandarts begrepen, maar in 2022 had klager geen enkele reden om aan de behandeling van tandarts F te twijfelen; in hem had klager het volste vertrouwen.

In 2024 is de praktijk overgenomen door een keten en kreeg klager een andere behandelaar. Vanaf toen is er veel veranderd. In 2024 begon klager pijnklachten te ontwikkelen ter hoogte van de brug. Op 10 juni 2025 werd klager verteld dat element 26 ontstoken was. Klager moest intensiever reinigen. Dit bevreemde klager; de mondhygiënist had klager nooit verteld over parodontitis of het reinigen van pockets. Aan klager werd geadviseerd een wortelkanaalbehandeling aan element 26 te laten uitvoeren. Mondeling werd hem te kennen gegeven dat de kosten hiervan ongeveer € 600,-- á € 700,-- zouden bedragen maar de schriftelijke begroting die klager vervolgens ontving bedroeg ongeveer € 900,--. Klager moest die begroting ondertekenen en ook een formulier waarin hij zelf aansprakelijk werd gehouden voor eventuele risico's. Klager vond dit zeer onplezierig en had weinig vertrouwen in de diagnose en de goede afloop van de wortelkanaalbehandeling. Klager heeft verweerster dan ook om een verwijzing naar de kaakchirurg gevraagd. De kaakchirurg gaf aan dat een wortelkanaalbehandeling zinloos zou zijn omdat het element al los zat en een extractie onvermijdelijk was. Ook het naastgelegen element moest worden getrokken en klager werd geadviseerd een implantaat en een brug (24-26) te laten plaatsen.

Klager heeft zijn ongenoegen aan verweerster kenbaar gemaakt maar verweerster wil niets voor hem doen. Klager begrijpt niet dat verweerster hem niet tegemoetkomt. De brug is in 2022 geplaatst en daarop rustte nog garantie.

Klager verwijt verweerster dat met het plaatsen van de brug voor een onjuiste behandeling is gekozen die tot het verlies van de brug en van element 26 heeft geleid.

Klager heeft zich inmiddels tot een andere tandarts gewend bij wie klager een lang en kostbaar traject tot het plaatsen van implantaten, kronen en een brug zal moeten volgen. Ook werden parodontale ontstekingen opgemerkt waarvoor klager behandeld zal moeten worden. De kosten van de behandelingen bedragen volgens de begroting van de nieuwe tandarts € 6.143,98, welk bedrag klager van verweerster als schadevergoeding verlangt. Klager voelt zich door verweerster aan zijn lot overgelaten.

Het verweer

Vooraf merkt verweerster op dat de behandelaar van klager tegen wie zijn klacht zich richt tandarts G is, werkzaam in de kliniek van verweerster en de behandelaar van klager op 10 juni 2025. Verweerster stelt zich op het standpunt dat een behandelaar zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar handelen en niet verweerster.

Klager bezocht op 10 juni 2025 de praktijk van verweerster voor beoordeling van element 26. Tijdens dit consult zijn twee behandelopties uitvoerig met klager besproken. Behandeloptie 1. was niets doen; de bestaande kroon zou echter beschadigd kunnen raken met een verhoogd risico op breuk en optie 2. waarbij element 26 endodontisch zou worden behandeld waarbij achteraf zou kunnen blijken dat het element te zwak was en extractie diende te volgen.

Klager gaf nadrukkelijk aan dat hij element 26 wilde trachten te behouden en koos voor de endodontische behandeling waarvoor aan klager een begroting en informed consentformulier werd toegestuurd. Op 10 juni 2025 toonde de brug 25-26 een lichte speling maar de brug was functioneel en intact. In de periode na het consult volgden meerdere telefoongesprekken waarin klager zijn ongenoegen uitte en een vergoeding voor de brug vroeg. Daarnaast vroeg klager om een verwijzing

naar de kaakchirurg die aan hem is verstrekt. Door de kaakchirurg werd een pocket van 10 mm vastgesteld, paro-endo laesie en een slechte prognose van het element met advies van extractie, vervanging middels een implantaat en een brugconstructie 24-26.

Klager heeft ervoor gekozen dit advies bij een andere tandarts op te volgen.

Klager heeft verweerster verzocht de volledige brug te vergoeden. Verweerster heeft klager uitgelegd dat er geen sprake was van een defecte of beschadigde brugconstructie. De noodzaak tot het vervangen van de brug is ontstaan door een paro-endo probleem aan het element onder de brug (element 26) en niet door een fout, een onzorgvuldigheid of een technisch mankement aan de brug zelf. Verweerster heeft begrip getoond voor de teleurstelling van klager maar heeft duidelijk aangegeven dat het onderliggende probleem ligt bij de biologische gesteldheid van element 26 en niet bij de kwaliteit of uitvoering van de brug.

Verweerster heeft transparant, zorgvuldig en volgens de professionele standaard gehandeld. Klager is geïnformeerd over de risico's van de verschillende tandheelkundige opties en heeft daarin zelf een afweging gemaakt en toestemming gegeven. De latere complicaties zijn het gevolg van een parodontaal-endodontaal probleem aan het natuurlijke element onder de brug en niet van een fout of tekortkoming in de behandelwijze of de kwaliteit van de brug.

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. Verweerster heeft zich op het standpunt gesteld dat klager zijn klacht had dienen te richten tegen behandelaar G, aangezien zij op 10 juni 2025 de behandelend tandarts van klager was. De klacht van klager ziet echter op een langere periode van behandeling, onder meer op het plaatsen van een brug in 2022, toen tandarts F de behandelaar van klager was. Verweerster heeft ervoor gekozen om de klacht van klager aan de eigen klachten- en geschillenregeling voor te leggen zoals uit de sluitbrief van de [beroepsorganisatie] blijkt. Verweerster is dan ook de partij tegen wie klager zijn geschil dient te richten.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk in zijn klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of (de tandarts van) verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat het professioneel handelen van (de tandarts van) verweerster getoetst dient te worden op basis van de informatie en inzichten op het moment van de behandeling in 2022.

Uit het medisch dossier van klager blijkt dat element 25 op 23 maart 2022 is geëxtraheerd omdat dat element verloren was. Voorts is vermeld: “*cees vroeg impl; afgeraden ivm bijholte*”. Klager heeft erkend en bevestigd dat hij vertrouwen had in tandarts F en heeft ingestemd met het plaatsen van een brug in plaats van het plaatsen van een implantaat. De Geschilleninstantie stelt daarom vast dat hierover sprake was van informed consent.

Dat de tandarts heeft besloten tot het vervaardigen van een brug ter vervanging van element 25, naar element 26 is naar het oordeel van de Geschilleninstantie verdedigbaar en niet onzorgvuldig. Toen de brug na korte tijd afbrak heeft de tandarts in juli 2022 kosteloos een nieuwe brug voor klager vervaardigd, ditmaal met ‘*metaalbasis*’ zo blijkt uit het dossier. Hiermee heeft de tandarts zorgvuldig ten opzichte van klager gehandeld.

Dat drie jaar na het plaatsen van de brug klachten zijn ontstaan aan element 26 betekent niet dat de tandarts van verweerster destijds een fout heeft gemaakt bij het vervaardigen of plaatsen van de brug. Complicaties of klachten kunnen ook na een deugdelijk uitgevoerde behandeling optreden.

Op 10 juni 2025 is klager voor het laatst in de praktijk van verweerster geweest. Op dat moment werd een ontsteking aan element 26 vastgesteld en heeft de behandelend tandarts de verschillende behandel mogelijkheden met klager besproken. Voor zover klager heeft betoogd dat de ontsteking door (de tandarts van) verweerster zou zijn gemist, stelt de Geschilleninstantie vast dat een apicale ontsteking als deze niet alleen in korte tijd zonder aanwijsbare oorzaak kan ontstaan, maar ook kan verergeren. Vaststaat wel dat de ontsteking op 10 juni 2025 is gezien. Eén van de behandelopties voor een dergelijke ontsteking is een wortelkanaalbehandeling, dat is met klager besproken en hij heeft aangegeven daar de voorkeur aan te geven omdat het element dan behouden kon blijven. Klager is op de risico's van de behandeling geweest.

De kaakchirurg die klager vervolgens op 11 juli 2025, een maand later dus, voor een second opinion heeft bezocht, heeft de risico's van een wortelkanaalbehandeling en een slechte prognose benadrukt en een extractie geadviseerd. Klager heeft dat advies opgevolgd en zijn behandelingen bij een andere tandarts vervolgd.

Dat de kaakchirurg op 11 juli 2025 de voorkeur gaf aan een extractie wil niet zeggen dat de tandarts van verweerster op 10 juni 2025 een onjuiste afweging heeft gemaakt door op die datum een wortelkanaalbehandeling als behandeloptie voor te stellen. Zoals hiervoor al overwogen, kan een ontsteking in enkele weken verergeren en heeft klager op 10 juni 2025 aangegeven de voorkeur te geven aan een behandeling tot behoud van element 26.

Uit het voorgaande volgt dat de Geschilleninstantie niet vast heeft kunnen stellen dat (de tandarts van) verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden niet heeft gehandeld zoals van een

redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. De klacht van klager is dan ook ongegrond.

Wel stelt de Geschilleninstantie vast dat de communicatie tussen partijen na het overgaan van de praktijk in 2024 stroef is verlopen. Klager heeft naar voren gebracht dat hij moeite had met de afhoudende en weinig coöperatieve opstelling van verweerster nadat hij zijn klachten bij de praktijk meldde. Wat dit betreft merkt de Geschilleninstantie op dat klager al 13 jaar een reguliere patiënt was in de praktijk toen de problemen met de brug zich in juni 2025 openbaarden. Van een professionele zorgverlener als verweerster mag verwacht worden dat enige handreiking wordt overwogen als een voorziening als een brug, waarvan je in beginsel zou mogen verwachten dat die geruime tijd mee kan gaan, na drie jaar al verloren gaat, wat hier ook de oorzaak van zij. Dit maakt de klacht echter niet gegrond.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 maart 2026

Met verzenddatum, 21 april 2026