

UITSPRAAK

SGIM 2025-69

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, tandarts, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij e-mail van 4 december 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat hij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 2 december 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 12 februari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 februari 2026.
5. De hoorzitting heeft op 3 april 2026 plaatsgevonden te Veenendaal. Klager en verweerder zijn ter zitting verschenen. Klager werd vergezeld door vertrouwenspersoon E en verweerder werd bijgestaan door F. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Klager bezocht op 9 september 2024 verweerder vanwege pijnklachten rondom element 12. Zonder overleg over de kosten of de risico's van een dergelijke complexe behandeling startte verweerder een wortelkanaalbehandeling, waarna klager op 9, 11 en 12 september 2024 verweerder nogmaals consulteerde vanwege deze behandeling. Op 16 september 2024 ontwikkelde zich een ernstige en pijnlijke ontsteking in de kaakholte. Klagers huisarts wenste klager hiervoor naar de kaakchirurg te verwijzen, maar verweerder meende zelf de behandeling voort te kunnen zetten. Op 24 oktober 2024 werd de wortelkanaalbehandeling afgerond.

Eind november 2024 namen pijnklachten rondom element 12 opnieuw toe waarvoor verweerder klager een antibioticumkuur voorschreef. Tijdens een consult op 2 december 2024 maakte verweerder zonder

vooroverleg of kostenbegroting een afdruk van klagers tand 12. Klager begreep toen niet dat hiermee voorbereidingen voor een extractie werden gemaakt. Op 5 december 2024 werd vervolgens het element getrokken waarna verweerder zonder overleg een prothese (plaatje) plaatste dat als tijdelijke oplossing zou moeten dienen. Voor een definitieve oplossing stelde verweerder klager voor hem voor een implantaatbehandeling te verwijzen naar een chirurg in het Diaconessenziekenhuis in Utrecht, met de garantie dat een implantaat met kroon niet meer dan € 2.000,- zou kosten. Alternatieve behandelingen werden niet besproken.

Voor verweerders behandelingen ontving klager facturen die zijn bestedingsruimte ver te boven gingen. Klager en verweerder kwamen een betalingsregeling overeen, maar klager ontving toch een aanmaning voor betaling.

Klager begrijpt van de verschillende andere tandartsen die hij hierna bezocht dat er door malocclusie en een ernstige overbeet te weinig ruimte is voor plaatsing van een implantaat ter vervanging van de getrokken tand. Ook begrijpt klager dat malocclusie de oorzaak is van het verlies van element 12.

Klager verwijt verweerder:

- geen begroting of behandelplan voor de wortelkanaalbehandeling opgesteld te hebben;
- geen onderzoek te hebben gedaan naar de beschikbare kaakruimte voor element 12 met een misleidend behandeladvies als gevolg;
- zonder toestemming van klager een kunstgebit (plaatje) te hebben vervaardigd en gedeclareerd;
- nagelaten te hebben een vermoedelijke fractuur en onderliggende aandoening vast te stellen met tot gevolg het uiteindelijke verlies van de tand;
- onprofessionele communicatie;
- gebruik van onjuiste declaratiecodes;
- na het eerder overeenkomen van een betalingsregeling een sommatie te sturen, waardoor onnodige financiële stress en escalatie.

Klager verzoekt erkenning van de tekortkomingen en vergoeding van materiële en immateriële schade à € 3.411,56.

Het verweer

Verweerder stelt bekwaam te zijn in wortelkanaalbehandelingen ten bewijze waarvan een certificaat van een nascholingstraject wordt overgelegd en meent de wortelkanaalbehandeling van klager juist te hebben uitgevoerd.

Voor verwijzing naar de kaakchirurg toen na initiële behandeling de ontsteking opvlamde, zoals door klagers huisarts voorgesteld, was geen indicatie aanwezig omdat de kaakchirurg klager zou hebben terugverwezen naar zijn tandarts voor verdere behandeling.

Ondanks microscoopgebruik heeft verweerder bij de uitvoering van de wortelkanaalbehandeling geen fractuur waargenomen. Pas later kon deze fractuurlijn worden waargenomen. Verweerder stelt toen wel degelijk met klager te hebben besproken dat extractie van de tand noodzakelijk was en dat een plaatje gemaakt kon worden, waarna klager instemde met het maken van de gebitsafdrukken ten behoeve van de prothetische voorziening.

Verweerder stelt dat klager al een disto-occlusie met diepe beet had bij aanvang van de behandelingsrelatie met verweerder en dat de ten processe bedoelde problematiek hier geen gevolg van is.

Ter zake vervolgbehandeling na extractie zegt verweerder geen kostengarantie voor een implantaatbehandeling te hebben gegeven omdat hij zich nooit kan uitspreken over de kosten die een andere

behandelaar in rekening zal brengen. Ook voor wat betreft de mogelijkheid om een implantaat te plaatsen stelt verweerder dat dit aan de implantoloog is. Alternatieven voor een implantaat werden wel besproken. Verweerder overwoog echter dat een conventionele brug gezien de gave buurelementen niet de voorkeur genoot en een etsbrug vanwege de diepe beet zonder beetverhoging, waarvoor klagers financiële mogelijkheden ontoereikend zijn, niet mogelijk was.

Omdat endodontische behandeling vanwege klagers pijnklachten met spoed geïndiceerd was heeft verweerder geen kostenbegroting kunnen opstellen. Verweerder erkent ook later geen schriftelijke begroting te hebben overhandigd terwijl dit wel verplicht en ook mogelijk was geweest. Verweerder begrijpt dat dit niet juist was en zegt zijn werkwijze in dit opzicht te hebben aangepast, doch betwist dat geen sprake is geweest van informed consent; gedurende het behandeltraject werd een en ander meermaals besproken.

Tenslotte stelt verweerder dat hij klager juist tegemoet heeft willen komen door bepaalde tariefcodes te declareren en een deel van de kosten reeds heeft terugbetaald.

Verweerder meent de behandeling conform de professionele standaard te hebben uitgevoerd en ook overigens juist gehandeld te hebben en verzoekt de klachten ongegrond te verklaren.

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 KNMT zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

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.

Diagnostiek en medisch inhoudelijk handelen

Van belang is dat een tandarts jegens een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts jegens zijn patiënt niet een bepaald resultaat tot stand dient te brengen, maar een bepaalde inspanning zich dient te getroosten, namelijk de inspanning die men mag verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen kan het beoogde resultaat uitblijven omdat het menselijk lichaam een ongewisse factor in het (genezings-)proces vormt. Van een tekortkoming is daarom pas sprake als de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of een fout heeft gemaakt.

De Geschilleninstantie Mondzorg kan niet vaststellen dat verweerder bij behandeling van element 12 tekort is geschoten. Ook de beslissing klager zelf verder te behandelen toen de ontsteking opvlamde acht de Geschilleninstantie Mondzorg juist. Verwijzing naar de kaakchirurg had in deze situatie geen toegevoegde waarde gehad of tot een ander beloop in de behandeling van klager geleid. Ter zake de klacht dat verweerder tekort is geschoten in de diagnostiek overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat een diepe beet in het algemeen weliswaar de mogelijkheid op een trauma verhoogt maar niet de aanleiding is geweest tot de problematiek die zich bij element 12 heeft voorgedaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft geen nalatigheden of onjuistheden in diagnostiek of tandheelkundige behandeling vastgesteld en oordeelt dat verweerder niet tekort is geschoten in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst voor zover deze het medisch inhoudelijk handelen betreft.

Communicatie

Klager stelt dat verweerder zich van aanmatigend taalgebruik heeft bediend hetgeen verweerder tegensprekt. Omdat aan het woord van de één niet meer waarde kan worden toegekend dan aan het woord van de ander, kan de Geschilleninstantie Mondzorg niet oordelen dat verweerder zich op onprofessionele wijze heeft uitgelaten tegen klager. Dat het administratief systeem van verweerder, nadat met klager een betalingsafpraak was gemaakt, abusievelijk een aanmaning verstuurd is weliswaar ongelukkig doch niet klachtwaardig. Dat betekent dat dit klachtonderdeel faalt.

Informatievoorziening en declaratie

Voor wat betreft de informatievoorziening ter zake behandelkosten en declaratie oordeelt de Geschilleninstantie als volgt: In de situatie dat met spoed een behandeling dient plaats te vinden is het voorafgaand overleggen van een schriftelijke kostenopstelling veelal niet mogelijk. De Geschilleninstantie Mondzorg kan het daarom billijken dat voorafgaand aan de initiële wortelkanaalbehandeling geen schriftelijke begroting aan klager werd voorgelegd. Dit is anders voor wat betreft het vervolg van de wortelkanaalbehandeling, de extractie en het vervaardigen van een (tijdelijke) prothetische voorziening. Door na te laten adequaat te informeren over de met deze behandelingen gemoeide kosten heeft verweerder aan klager de mogelijkheid ontnomen om een afgewogen keuze te maken en is sprake van een gebrekkig informed consent. Tenslotte acht de Geschilleninstantie Mondzorg het (meermaals) gebruik van tariefcode E03 en E02 niet juist. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Nu de klacht deels gegrond is, is schadevergoeding aan de orde. De Geschilleninstantie oordeelt dat ex aequo et bono en rekening houdend met reeds terugbetaalde kosten een door verweerder aan klager te betalen schadevergoeding à € 1.000,- op zijn plaats is.

Tevens dient verweerder de door klager betaalde griffiekosten à € 75,- te vergoeden nu de klacht gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor wat betreft een gebrekkig informed consent en onjuistheden in de declaratie van de behandelingen en voor het overige ongegrond;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klager een schadevergoeding à € 1.000,- binnen 4 weken na dagtekening van deze uitspraak;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klager een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) zal betalen ter vergoeding van het door klager betaalde griffiegeld binnen 4 weken na dagtekening van deze uitspraak ;
- wijst het meerdere en andere gevraagde af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 3 april 2026

Met verzenddatum, 13 mei 2026