

UITSPRAAK

SGIM 2025-03

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 B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, tandarts 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 9 januari 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 9 april 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14 april 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 11 april 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 12 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar partner, E.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster aan verweerder dat deze geen goede tandheelkundige zorg aan klaagster heeft verleend. Klaagster verwijt verweerder dat hij tandheelkundige problemen niet tijdig heeft onderkend of niet goed heeft behandeld. Klaagster heeft als gevolg hiervan veel pijn geleden en stress ervaren hetgeen een enorme impact heeft gehad en nog steeds heeft op haar persoonlijk leven.

Klaagster was jarenlang patiënt in de praktijk van verweerder. Na behandelingen door verweerder begon klaagster steeds meer klachten te ondervinden. Klaagster heeft meerdere andere tandartsen verzocht herstelbehandelingen uit te voeren en haar gebitstoestand en de door verweerder uitgevoerde behandelingen te beoordelen. Hieruit is klaagster gebleken dat verweerder gaatjes heeft gemist in de elementen 13,14,15 en 26. Ook bleek sprake van een lekkende vulling in element 27. Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij veel te laat heeft vastgesteld dat in element 11 sprake

was van een wortelpuntontsteking hoewel klaagster al jarenlang melding had gemaakt van een vieze smaak in haar mond. Als gevolg hiervan moest de kroon op element 11 worden verwijderd en een wortelkanaalbehandeling worden uitgevoerd. Bij die behandeling is restmateriaal in de bovenkaak van klaagster achtergebleven wat haar nog steeds klachten geeft. Deze reeks van fouten heeft geleid tot onnodig veel pijn, kosten en langdurig ongemak. Door de aanhoudende pijn slaapt klaagster slecht en kan zij nauwelijks deelnemen aan gezinsactiviteiten. De pijn en stress trekken een zware wissel op het persoonlijk leven van klaagster. Door pijn en uitputting is klaagster al meerdere keren met hartkloppingen op de spoedeisende hulp van het ziekenhuis beland. Door de kaakchirurg is klaagster doorgestuurd naar het centrum voor bijzondere tandheelkunde en naar een psycholoog om te praten over haar angsten en het trauma dat zij heeft opgelopen door de ondermaatse tandheelkundige zorg.

Klaagster vraagt de Geschilleninstantie om een uitgebreide herbeoordeling van haar dossier en een compensatie voor de fysieke en psychische schade die zij heeft geleden en nog lijdt. Ook vraagt zij een vergoeding voor de noodzakelijke correcties die zij door een restauratief tandarts zal moeten laten verrichten.

Het verweer

De praktijk van verweerder heeft een lange behandelhistorie met klaagster. Vanaf 1998 werd zij behandeld door een collega tandarts van verweerder en in 2022 nam verweerder de behandeling over.

De behandeling van element 11 leidde in het verleden niet tot het gewenste resultaat en uiteindelijk heeft klaagster zich op eigen initiatief tot een andere tandarts gewend die element 11 extraheerde en een immediaat implantaat plaatste, dit zonder overleg met verweerder. Het implantaat gaf na plaatsing zeer veel pijnklachten. Klaagster heeft diverse keren te kennen gegeven dat zij veel pijn had, niet alleen in regio 11 maar ook in de gehele regio van het eerste kwadrant. Klaagster heeft vervolgens vele bezoeken gebracht aan andere tandartsen, een kaakchirurg, een holistische tandarts, en weer andere kaakchirurgen. Eén van die andere tandartsen gaf aan dat er 'een donkere hals 13' werd gezien waarop verweerder in september 2024 de tandhalzen van de elementen 13,14 en 15 restaureerde. Enige tijd later gaf klaagster aan dat zij klachten ervoer ter hoogte van element 27. Verweerder ontdekte dat er lekkage was opgetreden bij een vulling in dat element en heeft die vulling deels vervangen. Verweerder was bang dat met een volledige vervanging van de vulling pulpa problemen zouden optreden hetgeen klaagster nog meer klachten zou opleveren. Verweerder erkent dat het achteraf gezien beter was geweest indien hij de gehele restauratie van element 27 had verwijderd en vervangen, omdat sprake bleek van meer lekkage dan verweerder had geconstateerd.

Omdat klaagster op vele locaties in haar mond veel pijn bleef houden en verweerder geen aanleiding zag tot een extra behandeling heeft klaagster bij drie andere tandartsen, onder wie een restauratief tandarts en een collega bij het F, een opinie gevraagd. Geen van die andere behandelaars is er echter in geslaagd klaagster klachtenvrij te krijgen. Verweerder betreurt het dan ook dat klaagster hem verwijt dat haar klachten aan hem te wijten zouden zijn. Omdat verweerder erkent dat hij, achteraf gezien, een andere afweging had moeten maken ten aanzien van de behandeling van element 27 heeft hij klaagster aangeboden haar voor die behandeling deels te compenseren. Partijen zijn echter niet tot een vergelijk gekomen.

Verweerder en zijn team hebben zich steeds tot het uiterste ingespannen om klaagster zo goed mogelijk te helpen.

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. Klaagster 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

Klaagster is vanaf 1998 patiënt geweest in de praktijk van verweerder en sinds 2022 was verweerder haar behandelaar.

Uit het medisch dossier van klaagster blijkt dat zij vanaf 1998 meerdere gezondheidsproblemen heeft doorgemaakt. Ook tandheelkundig heeft klaagster meerdere problemen ervaren. Uit het dossier en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht leidt de Geschilleninstantie af dat de ernstige pijnklachten van klaagster begonnen zijn nadat zij element 11 door een andere tandarts heeft laten extraheren en door deze andere tandarts een (immediaat) implantaat heeft laten plaatsen.

Ter zitting heeft klaagster te kennen gegeven dat zij verweerder verwijt dat hij de behandeling aan element 27 niet goed heeft uitgevoerd. Dat is de klacht die zij door de Geschilleninstantie beoordeeld wenst te zien.

Verweerder heeft genoegzaam toegelicht dat hij ter voorkoming van een belasting van de zenuw onder element 27 en gelet op de pijnhistorie van klaagster voor een conservatieve behandeling heeft gekozen en de vulling slechts gedeeltelijk heeft vervangen waar een volledige restauratie achteraf gezien beter was geweest. Dit betekent echter niet dat verweerder verwijtbaar heeft gehandeld. Op het moment van het behandelen van element 27 leek de door verweerder gekozen methode de beste optie gelet op de gebitstoestand en de gezondheid van klaagster. Het wel of niet eerder volledig vervangen van de vulling in element 27 kan evenwel niet de klachten van klaagster in haar kaak en andere kwadranten (met name het eerste kwadrant) verklaren. Daarbij merkt de Geschilleninstantie op dat klaagster door telkens wisselende andere behandelaars te bezoeken - meerdere malen op eigen initiatief en zonder verwijzing door verweerder - verweerder de mogelijkheid tot regie over de behandelingen heeft ontnomen. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerder telkens als klaagster zich met een nieuwe pijnklacht tot hem wendde, snel en adequaat

heeft gehandeld en waar nodig klaagster heeft doorverwezen voor aanvullend onderzoek of een behandeling.

De Geschilleninstantie stelt vast dat geen van de (gespecialiseerde) tandartsen of kaakchirurgen of andere zorgverleners die klaagster heeft geconsulteerd een oorzaak voor de pijnen van klaagster heeft kunnen achterhalen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat de klachten die klaagster beschrijft niet kunnen worden toegeschreven aan enig handelen van verweerder. De Geschilleninstantie merkt wat dit betreft op dat de mondgezondheid van een patiënt afhankelijk is van vele patiëntgebonden factoren waaronder leefstijl, genen, de fysiologie van een patiënt of mogelijk onderliggend lijden.

De Geschilleninstantie hecht eraan op te merken dat voor haar niet ter discussie staat dat klaagster fysieke en mentale pijn heeft geleden en nog steeds lijdt. Niet is gebleken dat verweerder hiervan enig verwijt kan worden gemaakt.

Op grond van het voorgaande is de Geschilleninstantie van oordeel dat de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond is. Het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding of andere vorm van compensatie wordt dan ook afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 september 2025

Met verzenddatum, 14 oktober 2025