

## UITSPRAAK

SGIM 2026-01

### 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 B, 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 6 januari 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 op 17 maart 2026 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 16 maart 2026 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 15 april 2026 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 mei 2026.
5. De hoorzitting heeft op 29 mei 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn partner. Namens verweerster is verschenen D, tandarts-directeur van de praktijk.

### De klacht

Klager verwijt verweerster dat zij hem niet de tandheekkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Bij een extractie van zijn verstandskies is de kaak van klager gebroken. Verweerster heeft nagelaten de mogelijkheid van een breuk te onderzoeken, hoewel hier op meerdere momenten aanleiding toe bestond. Pas na een week van helse pijnen werd de breuk geconstateerd en behandeld. Klager heeft blijvende zenuwschade aan de ingreep overgehouden.

Na verwijzing door zijn tandarts heeft klager zich op dinsdag 3 december 2024 in de praktijk van verweerster gemeld voor de extractie van de verstandskies rechtsonder. De behandelsetting werd door klager als onrustig ervaren: meer dan 30 minuten na de afgesproken tijd van 11.30 uur werd klager de behandelkamer ingeroepen waar nog opruimwerkzaamheden van de vorige behandeling plaatsvonden. Klager heeft aan kaakchirurg E aangegeven dat de eerdere extractie van de verstandskies linksonder moeizaam verliep en dat die kies erg vast zat. Tijdens de ingreep werd aanzienlijke fysieke kracht gebruikt en de extractie duurde ook langer dan klager had verwacht. E oefende veel meer druk uit dan klager bij de eerdere extractie had ervaren. Tijdens de behandeling werd een harde 'knak' gehoord. Door E werd wel een palpatie en occlusiecheck uitgevoerd maar geen röntgenfoto gemaakt. De 'knak' werd niet in het dossier van klager genoteerd, hoewel de

assistent later aan klager heeft verklaard dat die duidelijk hoorbaar was en reden was om aan een kaakbreuk te denken.

Die avond waren de klachten van klager zo hevig dat zijn partner contact heeft opgenomen met de praktijk en om 00.30 uur bij de apotheek de voorgeschreven Tramadol voor hem heeft gehaald. Klager wist niet waar hij het zoeken moest van de pijn en heeft zich de volgende dag, op woensdag 4 december 2024, weer in de praktijk gemeld met een pijnscore van 10 uit 10. Hij werd toen gezien door tandarts-implantoloog F. Omdat de 'knak' niet in het dossier was genoteerd, concludeerde F ten onrechte dat sprake was van een zenuwkneuzing. Wederom werd geen foto gemaakt en klager werd geadviseerd de situatie aan te kijken en af te wachten. Klager weet niet hoe hij de dagen is doorgekomen. Op vrijdagavond 6 december 2024 heeft hij contact opgenomen met de spoeddienst waar hij de volgende dag, op zaterdag 7 december 2024, terecht kon. De wang van klager was heel erg gezwollen. De dienstdoende tandarts adviseerde klager met antibiotica te beginnen en zijn kaak wat te 'rekken'. Klager voelde intuïtief dat hij dat niet moest doen. De antibiotica verminderde de zwelling iets, maar ondanks een grote hoeveelheid pijnstillers was de pijn onverminderd hevig. Op maandag 9 december 2024 heeft klager de praktijk weer gebeld en kon hij terecht op een andere locatie bij een chirurgisch tandarts. Vanwege de ernst van de pijn maakte zij een foto. Daarop was te zien dat de kaak van klager gebroken was. Klager werd verzocht naar E in het G Ziekenhuis te gaan, het ziekenhuis waar E merendeels werkzaam is. E schrok van de breuk, bood zijn excuses aan en heeft klager diezelfde avond vakkundig geopereerd. Ook de nazorg was goed. Daarover gaat de klacht van klager niet.

De klacht gaat over de ingreep op 3 december 2024 en de nazorg daarvan. Klager verwijt verweerster dat in zijn dossier geen aantekening is gemaakt van de 'knak' die op 3 december 2024 hoorbaar was, hetgeen kon duiden op een breuk, dat geen foto is gemaakt direct na de ingreep op 3 december 2024 en evenmin door F op 4 december 2024.

Voorts verwijt klager verweerster dat het heeft ontbroken aan een goede nazorg waardoor hij een week helse pijnen heeft geleden. Verweerster heeft op 4 december 2024 geen contact opgenomen met E, hoewel hier alle aanleiding toe was. Door de kaakbreuk en de late vaststelling hiervan is een zenuw (de nervus alveolaris inferior) onherstelbaar beschadigd geraakt. Klager heeft daardoor een permanent gevoelloze mondhoek, onderlip en kaak rechtsonder, neuropatische pijn (constante overgevoeligheid en overprikkeling) van de lip en mondhoek bij stress, sporten, eten, temperatuurverschillen en lichte aanrakingen en last met spreken omdat de mondhoek soms vertraagd reageert.

Klager houdt verweerster verantwoordelijk voor de pijn en het permanente leed dat hem is aangedaan. Hij vraagt de Geschilleninstantie om een erkenning van zijn klachten en een vergoeding van de materiële en immateriële schade die hij heeft geleden en nog steeds lijdt.

De materiële schade bedraagt € 2.539,80 en bestaat uit de nacontrole bij E (€ 287,--), de reiskosten naar het ziekenhuis (€ 59,80), de kosten van de externe weekendarts (€ 125,--) en de inkomstenderving van de partner van klager die, vanwege de volledige uitval van klager, de zorg voor hun twee kleine kinderen een week lang op zich heeft moeten nemen (€ 2.068,--).

Bij wijze van immateriële schadevergoeding vraagt klager een bedrag van € 15.000,-- voor de blijvende neurologische uitval en chronische pijn.

## **Het verweer**

Klager is verwezen naar de praktijk van verweerster voor de extractie van element 48. Die extractie is door kaakchirurg E op 3 december 2024 uitgevoerd. Dat er tijdens de extractie een vermoeden van een breuk rees, is onjuist. E heeft geen buitensporige kracht gebruikt. Een 'knak' is een

veelvoorkomend geluid binnen de dento-alveolaire chirurgie en rechtvaardigt niet een foto met röntgenstralen. E heeft na de extractie de kaak goed gevoeld en gecheckt. Omdat er geen vermoeden was van een breuk en er geen bijzonder geluid werd gehoord of sprake was van andere bijzonderheden is hierover niets opgenomen in het dossier van klager. De verstandskies is lege artis verwijderd.

Toen klager zich de volgende dag, op 4 december 2024, in de praktijk meldde met pijn en een dof gevoel in de onderkaak heeft tandarts implantoloog F diezelfde dag onderzoek gedaan en vastgesteld dat de zenuw was 'gekneusd' als gevolg van de extractie. Daarbij was de verwachting dat de zenuw zich zou herstellen. Ook is aan klager advies gegeven over pijnbestrijding. Omdat vervelende pijn na een extractie helaas veel voorkomt, is dit niet direct aan te merken als een alarmsignaal. Op dat moment leek er geen indicatie om een röntgenfoto te maken. Patiënten mogen immers niet ongefundeerd aan röntgenstraling worden blootgesteld. Tussen 4 en 9 december 2024 is er geen contact geweest tussen klager en de praktijk; klager heeft op zaterdag 7 december 2024 een externe spoeddienst bezocht.

Op 9 december 2024 is klager gezien door H, arts-tandarts. Inmiddels bleek een occlusiestoornis te zijn opgetreden, wat deed vermoeden dat sprake was van een fractuur. Dit vermoeden werd bevestigd in een röntgenopname. Klager is vervolgens meteen doorgestuurd naar E in het ETZ waar klager aangaf dat hij sinds een aantal dagen 'gekraak' voelde. Klager is diezelfde dag door E geopereerd.

Verweerster betreurt het zeer dat bij klager een breuk is opgetreden die tot pijn en zenuwproblemen heeft geleid. Verweerster stelt zich echter op het standpunt dat geen sprake is geweest van tandheelkundig onzorgvuldig handelen. Verweerster heeft een goede nazorgregeling waarbij de nazorg door een implantoloog of chirurg wordt verleend. In geval van alarmbellen op 4 december 2024 was er zeker contact opgenomen met E, maar die alarmbellen waren er niet. Bij klager heeft zich helaas een zeer zeldzame complicatie (de kaakbreuk) voorgedaan, waarvan op 3 en 4 december 2024 geen vermoeden bestond. Op 9 december 2024, toen de symptomen veranderd waren en er een indicatie was voor het maken van een foto, is een juiste diagnose gesteld waarop meteen is gehandeld.

Verweerster stelt zich dan ook op het standpunt dat er geen grond is voor het toekennen van schadevergoeding. Voor zover de Geschilleninstantie anders oordeelt, is verweerster van mening dat de materiele kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Ten aanzien van een eventuele immateriële vergoeding stelt verweerster dat die gemaximeerd zou moeten zijn tot een bedrag van € 5.000,--.

## **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 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*

#### *Tandheelkundig handelen, de extractie*

Op 3 december 2024 heeft klager zich in de praktijk van verweerster gemeld voor de extractie van element 48 (de verstandskies in de rechteronderkaak).

Voorafgaand aan de behandeling heeft kaakchirurg E een OPG (panoramische röntgenfoto van de kaak) gemaakt. In de patiëntenkaart van klager is hierover genoteerd: “OPG: 48 in situ OPG: Impactie 48. Geen nauwe relatie met NAI (Nervus Alveolaris Inferior)”.

Uit de OPG blijkt dat element 48 distaal (aan de achterzijde) werd overdekt door kaakbot. E heeft aangevoerd dat hij enige ruimte rondom de kies heeft vrijgemaakt om zo meer bewegingsruimte te creëren. Uit de OPG die op 9 december 2024 in de praktijk is gemaakt en waarop de gedisllokeerde mandibula fractuur is vastgesteld is echter te zien dat nog steeds sprake is van een aanzienlijk stuk bot dat op het moment van de extractie element 48 gedeeltelijk heeft overdekt.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat E op 3 december 2024, alvorens tot de extractie over te gaan, meer bot had moeten weghalen om de extractie te vergemakkelijken. Door dat niet te doen heeft E het risico op het veroorzaken van een kaakbreuk onnodig vergroot. Door de gedeeltelijke overdekking van de verstandskies met het kaakbot was geen sprake van een ongecompliceerde uitgangssituatie. Het kan niet anders, en klager geeft dat ook aan, dan dat de extractie vervolgens moeizamer verliep dan verwacht mocht worden, waarna E de behandeling had moeten onderbreken en een CBCT-scan (een geavanceerde 3D-foto van de mond en kaak) had moeten maken om te onderzoeken of element 48 voldoende vrijgemaakt was of dat alsnog meer kaakbot verwijderd diende te worden alvorens de behandeling voort te zetten. Voorts had hij, na de extractie, een röntgenfoto moeten maken nu het hier, zoals hiervoor is opgemerkt, geen ongecompliceerde extractie betrof.

Door dit alles na te laten heeft E de extractie van element 48 niet uitgevoerd zoals van een redelijk handelend tandarts/kaakchirurg in vergelijkbare gevallen verwacht mag worden. E heeft het risico op een kaakbreuk onvoldoende onderkend en daar onvoldoende naar gehandeld. De klacht dat de extractie van de verstandskies op onzorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden is dan ook gegrond.

#### *Dossiervoering*

Klager verwijt verweerster dat in zijn dossier ten onrechte geen melding is gemaakt van een ‘knak’ die tijdens de behandeling werd gehoord. Verweerster heeft daartegen aangevoerd dat geen bijzonder geluid werd gehoord om welke reden hier niets over in het dossier is genoteerd.

De Geschilleninstantie overweegt dat verweerster geen verwijt kan worden gemaakt van het niet noteren van zaken die niet zijn signaleerd. Uit de patiëntenkaart is de Geschilleninstantie niet gebleken van enige onzorgvuldigheid of nalatigheid ten aanzien van de dossiervoering. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Nazorg*

Op 4 december 2024 heeft klager zich met hevige pijn in de praktijk gemeld. Door tandarts-implantoloog F is in de patiëntenkaart van klager genoteerd dat de pijnscore 10 op een schaal van 10

bedroeg. F heeft de pijn van klager toegeschreven aan een zenuwkneuzing. Op 3 december 2024 heeft E echter in het dossier van klager genoteerd dat er geen nauwe relatie was met de NAI (de zenuw). Deze opmerking in combinatie met de hevige pijn van klager had voor tandarts F een 'alarmbel' moeten zijn en reden om nader onderzoek te verrichten door het maken van een röntgenfoto of het consulteren van E. Ter zitting is door de vertegenwoordiger van de praktijk erkend en bevestigd dat op 4 december 2024 sprake was van een 'alarmbel'. Voor de Geschilleninstantie is dan ook vast komen te staan dat verweerster op 4 december 2024 tekort is geschoten in de nazorg voor klager in die zin dat op dat moment onvoldoende onderzoek is verricht naar de oorzaak van zijn ernstige klachten en onvoldoende is gedaan om de oorzaak van die klachten weg te nemen. Het klachtonderdeel dat de nazorg van verweerster gebrekkig is geweest is dan ook gegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster nalatig en verwijtbaar heeft gehandeld bij de uitvoering van de extractie op 3 december 2024 en de aan klager op 4 december 2024 verleende nazorg. De klacht van klager is wat die klachtonderdelen betreft gegrond. Het klachtonderdeel ten aanzien van de dossiervoering is ongegrond.

### *Schadevergoeding*

Klager heeft materiële schadevergoeding gevorderd voor de kosten die hij heeft gemaakt en immateriële schadevergoeding voor de pijn en blijvende zenuwschade die hij door toedoen van verweerster heeft geleden en heeft opgelopen.

Voor het toewijzen van schadevergoeding is vereist dat sprake is van toerekenbaar onzorgvuldig en verwijtbaar handelen. Voorts dient er een causaal verband te bestaan tussen het verwijtbaar handelen en de schade die is opgetreden.

Ten aanzien van de door klager opgevoerde materiële kosten overweegt de Geschilleninstantie dat niet kan worden vastgesteld dat de complicatie van de kaakfractuur was uitgebleven als E anders had gehandeld en de hierboven genoemde voorzorgsmaatregelen had genomen. Dit betekent dat de kosten die samenhangen met het herstel van de fractuur (de bezoeken aan het ETZ) niet voor vergoeding in aanmerking komen. Dit is anders voor de kosten van € 125,-- ten aanzien van het bezoek aan de spoeddienst op 7 december 2024. Als verweerster op 4 december 2024 adequater had opgetreden was de kaakfractuur eerder vastgesteld en hadden de klachten van klager eerder verholpen kunnen worden en had klager geen bezoek aan de spoeddienst hoeven te brengen. De Geschilleninstantie zal de materiële schadevergoeding van € 125,-- dan ook toewijzen.

Tussen de inkomstenderving van de partner van klager en de ingreep die klager in de praktijk van verweerster heeft ondergaan ontbreekt het causale verband zodat die vordering zal worden afgewezen.

Ten aanzien van de immateriële schadevergoeding overweegt de Geschilleninstantie als volgt.

Artikel 6:106 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt, voor zover relevant, het volgende.

*Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:*

*a. ....;*

*b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, (...).*

Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat klager door het onzorgvuldig en nalatig handelen van verweerster hevige pijn heeft geleden en zenuwschade (en daarmee lichamelijk letsel) heeft opgelopen die, in geval van adequater optreden door verweerster, niet was opgetreden of beperkter was gebleven.

Door de kaakbreuk en de late vaststelling hiervan is een zenuw (de nervus alveolaris inferior) onherstelbaar beschadigd geraakt. Deze zenuwbeschadiging heeft geleid tot een permanent gevoelloze mondhoek, onderlip en kaak rechtsonder; last met spreken en eten en blijvende neuropatische pijn.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat klager daarvoor naar billijkheid vastgesteld een vergoeding toekomt van € 10.000,--.

Omdat de klacht (deels) gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerster het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 10.200,-- aan klager te voldoen.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager dat verweerster nalatig en verwijtbaar heeft gehandeld bij de uitvoering van de extractie op 3 december 2024 en de op 4 december 2024 verleende nazorg gegrond;
- verklaart de klacht van klager dat verweerster onvoldoende aantekeningen in zijn dossier heeft gemaakt ongegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 10.125,-- aan klager dient te voldoen;
- 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 het meer of anders verzochte af.

Bunnik, 29 mei 2026

Met verzenddatum, 9 juli 2026