

## UITSpraak SGIM 2024-44

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

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 16 augustus 2024 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 16 augustus 2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 september 2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 23 oktober 2024 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 december 2024.
5. De hoorzitting heeft op 13 december 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door G. Namens verweerder is verschenen H, tandarts in de praktijk van verweerder. Zij werd bijgestaan door gemachtigde mevrouw E.

### De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster waardoor zij veel klachten en pijn heeft ondervonden. Klaagster verwijt verweerder dat hij tandheelkundige problemen niet tijdig heeft onderkend of behandeld. Klaagster heeft als gevolg hiervan meerdere elementen moeten laten trekken en zal aanzienlijke kosten tot herstel moeten maken.

Klaagster was patiënt in de praktijk van verweerder. Omdat zij in oktober 2023 steken rechtsonder in haar mond ervoer heeft zij zich bij verweerder gemeld. Hij kon niet vinden waar de steken vandaan kwamen en heeft voor de zekerheid de vulling in element 46 vervangen. Omdat de pijn toenam heeft

verweerder aan element 46 een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd. Klaagster ondervond daardoor nog meer pijn en heeft element 46 op 28 oktober 2023 door de spoed tandarts laten trekken. Zij bleef echter pijn houden in die regio en heeft de kaakchirurg bezocht. Deze kon geen oorzaak voor de klachten vinden. Ondertussen ontwikkelde klaagster eveneens pijnklachten links onder. Klaagster heeft daarvoor de collega-tandarts van verweerder bezocht maar zij gaf aan dat er niets aan de hand was. Na vijf weken kon klaagster bij verweerder terecht en hij constateerde een scheur in element 37. Verweerder heeft element 37 gevuld maar de pijn bleef. Klaagster had op dat moment zowel links onder als rechtsonder in de kaak blijvende pijn. Verweerder heeft een wortelkanaalbehandeling in element 37 uitgevoerd. Ook nu hield de pijn aan en daarom heeft klaagster eind december 2023 een endodontoloog bezocht en hem de wortelkanaalbehandeling laten afmaken. Tegelijkertijd begon ook een eerder behandeld wortelkanaal linksboven in element 26 te ontsteken zodat de endodontoloog dat element opnieuw heeft moeten behandelen. Vervolgens heeft klaagster nog meerdere behandelingen moeten laten verrichten door extreme en aanhoudende pijnklachten en heeft zij uiteindelijk vijf elementen moeten laten trekken.

Klaagster verwijt verweerder dat hij cariës niet heeft geconstateerd of behandeld die wel is vastgesteld door een andere behandelaar die klaagster heeft bezocht. Als gevolg hiervan heeft klaagster pijnlijke ontstekingen ontwikkeld waarvoor zij steeds moest worden behandeld in een pijnlijke kaak waardoor de pijn toenam en zij zelfs aangezichtspijn heeft ontwikkeld. Als verweerder adequaat had opgetreden en klaagster tijdig op een juiste manier had behandeld was dit allemaal niet gebeurd. In april 2024 heeft klaagster zich uitgeschreven uit de praktijk en sinds november 2024 is onder toezicht van een nieuwe tandarts sprake van enige rust in de mondgezondheid van klaagster en vermindert de pijn langzaam aan.

Verweerder heeft een jaar achter de rug van helse pijnen waarin zij nauwelijks heeft kunnen functioneren, niet heeft kunnen werken en niet voor haar dochter heeft kunnen zorgen. Daarbij is klaagster 10 kilo afgevallen omdat zij nauwelijks kon eten.

Klaagster houdt verweerder hiervoor verantwoordelijk. Klaagster heeft vanwege het onzorgvuldig handelen van verweerder hoge kosten moeten maken voor alle tandheelkundige behandelingen die zij heeft moeten ondergaan maar is achtergebleven met een geruïneerd gebit.

Klaagster verlangt een vergoeding van verweerder van die behandelkosten ten bedrage van € 5.452,09. Daarnaast verlangt klaagster een door de Geschilleninstantie te bepalen vergoeding voor de intensieve herstelbehandelingen die zij zal moeten ondergaan en een vergoeding voor het leed en de pijn die zij heeft ervaren (immateriële schadevergoeding).

## Het verweer

Klaagster is vanaf maart 2014 tot en met april 2024 patiënt geweest in de praktijk van verweerder en zijn collega-tandarts.

Op 24 oktober 2023 heeft klaagster zich bij verweerder gemeld vanwege pijnklachten rechtsonder in de mond. Na het maken van een röntgenfoto heeft verweerder de vulling van element 46 vervangen. Omdat klaagster pijn bleef houden is op 26 oktober 2023 een wortelkanaalbehandeling gestart aan element 46. Vervolgens heeft klaagster zich in het daarop volgende weekend tot de spoed tandarts gewend die element 46 op haar verzoek heeft getrokken. De betreffende tandarts heeft verweerder per brief laten weten dat de reden van de extractie was dat klaagster de pijn niet meer kon verdragen en zij ervoor koos om de wortelkanaalbehandeling niet te laten afmaken. Na het trekken van element 46 ontstonden opnieuw pijnklachten en is klaagster op 30 en 31 oktober 2023 weer door verweerder gezien. Verweerder heeft de wond bij element 46 uitgespoeld en opnieuw een röntgenfoto gemaakt. Omdat klaagster liet weten dat de pijnklachten aanhielden heeft hij haar in november 2023 pijnstilling en antibiotica voorgeschreven. Omdat de pijnklachten desondanks aanhielden heeft verweerder klaagster op 23 november 2023 doorverwezen naar de kaakchirurg. De kaakchirurg heeft op 4 december 2023 een foto gemaakt waarop geen afwijkingen werden

geconstateerd. Op diezelfde dag maakte klaagster aan verweerder voor het eerst melding van pijn links onder in de mond. Verweerder heeft de vulling in element 37 vervangen en een breuk in dat element behandeld. De pijnklachten van klaagster bleven echter onverminderd aanhouden en vertoonden zich ook in de andere kwadranten. Verweerder heeft klaagster vele malen in de praktijk gezien en telkens getracht haar klachten te verhelpen. Verweerder heeft de problemen van klaagster binnen de praktijk besproken en haar doorverwezen naar specialisten zoals de endodontoloog voor het laten afmaken van wortelkanaalbehandelingen, de implantoloog en de kaakchirurg. Ook heeft klaagster een bezoek gebracht aan haar huisarts om de klachten van zenuwpijn te laten onderzoeken. Geen van de andere artsen of behandelaars heeft echter de pijnklachten van klaagster kunnen verhelpen of daar een oorzaak voor kunnen vinden. Klaagster heeft zich meerdere malen tot een spoed tandarts gewend en hen verzocht de elementen 34, 35, 37, 45 en 46 te extraheren. Die extracties waren vanuit tandheelkundig perspectief echter niet noodzakelijk. Verweerder erkent dat door hem cariës in het glazuur van element 34 is geconstateerd. Op dat moment was een behandeling daarvan echter nog niet noodzakelijk en was het voldoende die te monitoren. Verweerder is van mening dat de oppervlakkige cariës in element 34 de ernstige pijnklachten van klaagster niet kunnen verklaren. Verweerder betreurt het zeer dat klaagster zoveel klachten en pijn heeft ervaren. Met het hele team heeft verweerder keer op keer getracht klaagster zo goed mogelijk te helpen. Verweerder heeft steeds naar beste kunnen voor klaagster gehandeld.

## **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*

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.

Klaagster is van 2014 tot april 2024 patiënt geweest in de praktijk van verweerder. De Geschilleninstantie stelt vast dat er ten aanzien van de mondgezondheid van klaagster tot oktober 2023 geen noemenswaardige problemen waren. Dit veranderde in oktober 2023 toen klaagster zich vanwege pijnlijke steken rechtsonder in haar kaak meldde bij verweerder. Verweerder heeft toen een behandeling aan element 46 uitgevoerd. Vanaf dat moment is er een cascade aan klachten en behandelingen gevolgd in alle kwadranten van de mond van klaagster. De Geschilleninstantie stelt vast dat een groot aantal van die behandelingen door andere behandelaars dan verweerder is uitgevoerd. Zo heeft klaagster meerdere keren een kaakchirurg, een endodontoloog en verschillende spoed tandartsen bezocht. Vanwege pijnklachten heeft klaagster door een spoed tandarts vijf elementen laten extraheren hoewel uit de patiëntenkaart van klaagster niet blijkt dat de gezondheid van die elementen een extractie noodzakelijk maakte. Klaagster heeft wat dit betreft verklaard dat zij de spoed tandarts heeft gevraagd om tot extractie over te gaan om de ernstige pijn die zij ondervond te trachten te verlichten. Klaagster heeft te kennen gegeven dat met de extracties de pijn echter niet verholpen was maar dat de extracties na een kortdurende verlichting hebben geleid tot, of leken te leiden tot, meerdere en andere pijnklachten. Klaagster heeft voorts naar voren gebracht dat zij aangezichtspijn heeft ontwikkeld waarvoor zij, na verwijzing door haar huisarts, onder behandeling is geweest in een pijncentrum waar haar anti-epileptica zijn voorgeschreven.

De Geschilleninstantie stelt vast dat geen van de specialisten of zorgverleners die klaagster heeft geconsulteerd een oorzaak voor de pijnen van klaagster heeft kunnen achterhalen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat de ernstige klachten die klaagster heeft ontwikkeld 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.

Verweerder heeft verklaard dat hij cariës in het glazuur van element 34 heeft geconstateerd maar dat hij nog geen noodzaak zag om die te behandelen. Met de kennis achteraf zou wellicht het standpunt ingenomen kunnen worden dat verweerder een behandeling van element 34 eerder had kunnen overwegen en uitvoeren. Het wel of niet eerder behandelen van de cariës in element 34 kan evenwel niet de klachten of kettingreactie van behandelingen in alle kwadranten verklaren. Daarbij merkt de Geschilleninstantie op dat klaagster door omstandigheden ingegeven door pijn op dat moment, 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 ook vast dat verweerder telkens als klaagster zich met een nieuwe pijnklacht tot hem wendde, hij snel en adequaat heeft gehandeld en waar nodig klaagster op goede gronden heeft doorverwezen voor aanvullend onderzoek of een behandeling.

De Geschilleninstantie hecht eraan op te merken dat voor haar niet ter discussie staat dat klaagster van oktober 2023 tot november 2024 ernstige pijn heeft geleden. Het is de Geschilleninstantie echter niet 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 wordt dan ook afgewezen.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 13 december 2024

Met verzenddatum, 29 januari 2025