

Uitspraak Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl

Dossiernummer: ERI2024-220-GC

Partijen

Mevrouw [naam], wonende in [plaats] (hierna te noemen: 'klaagster')

en

[naam zorgaanbieder], gevestigd in [naam], vertegenwoordigd door de heer [naam], advocaat (hierna te noemen: de 'zorgaanbieder').

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft op 1 mei 2025 een klacht ingediend bij de geschillencommissie over het handelen van mevrouw [naam], tandarts.
2. Op 7 mei 2025 is de ontvangst van de klacht bevestigd en de zorgaanbieder geïnformeerd over de klacht.
3. Op 21 mei 2025 is klaagster verzocht om haar klacht nader te concretiseren, waaronder het verzoek om schadevergoeding. De zorgaanbieder is hierover op 28 mei 2025 geïnformeerd.
4. Op 2 juni 2025 ontving de geschillencommissie van klaagster de concretisering van haar klacht. De ontvangst is op 3 juni 2025 aan klaagster bevestigd.
5. De zorgaanbieder is op 10 juni 2025 verzocht om betaling van de behandelkosten van het geschil.
6. Op 17 juni 2025 is de zorgaanbieder verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Klaagster is hierover geïnformeerd.
7. Partijen zijn op 2 juli 2025 uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 oktober 2025.
8. Op 9 juli 2025 stuurde de secretaris van de geschillencommissie een bericht aan partijen over een voorval dat zich tussen klaagster en de advocaat van de zorgaanbieder had voorgedaan.
9. De geschillencommissie ontving op 10 juli 2025 van klaagster de e-mail met een regelingsvoorstel die zij van de advocaat van de zorgaanbieder had ontvangen.
10. De zorgaanbieder verzocht op 15 juli 2025 om uitstel voor het indienen van verweer. Tevens werd

bezwaar gemaakt tegen het bericht van 9 juli 2025 van de secretaris van de geschillencommissie. Er is twee weken uitstel voor het indienen van het verweer aan de zorgaanbieder gegeven. Ter voorkoming van elke schijn van mogelijke belangenverstrengeling besloot de secretaris zich te laten vervangen door een externe secretaris. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

11. De zorgaanbieder heeft op 29 juli 2025 schriftelijk gereageerd op de klacht. Een afschrift van het verweer is aan klagster verstuurd. Klagster is overeenkomstig artikel 6 lid 8 van het Reglement geschillencommissie Wkkgz (hierna te noemen: het 'Reglement') in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweer van de zorgaanbieder. De geschillencommissie ontving de reactie van klagster op 9 augustus 2025. De ontvangst is op 10 augustus 2025 bevestigd. Een afschrift is aan de zorgaanbieder verstuurd.
12. De geschillencommissie heeft de klacht op de hoorzitting van 13 oktober 2025 behandeld. Klagster verscheen ter zitting samen met haar echtgenoot, de heer [naam]. Namens de zorgaanbieder waren de advocaat, mevrouw [naam] (hierna te noemen: de 'tandarts') en mevrouw [naam], vestigingsmanager, aanwezig. Ter zitting is besloten dat klagster in de gelegenheid wordt gesteld om een onderbouwing te sturen van de geclaimde zeven uur verlof. De zorgaanbieder is gevraagd om een afschrift van de medische gegevens van de consulten vanaf 23 september 2024 met betrekking tot de klacht en de röntgenfoto die op 27 maart 2024 is gemaakt te overleggen. Partijen krijgen daarna een week de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de aanvullende informatie van de andere partij.
13. De geschillencommissie ontving van beide partijen op 13 oktober en 14 oktober 2025 de aanvullende informatie.
14. De reactie van klagster op de aanvullende informatie van de zorgaanbieder is op 18 oktober en 19 oktober 2025 ontvangen. De reactie van de zorgaanbieder op de aanvullende informatie van klagster is op 23 oktober 2025 ontvangen. Er is aan partijen een afschrift verstuurd van de reactie van de andere partij.

Inhoud van de klacht

De klacht bestaat kort samengevat en zakelijk weergegeven uit de volgende klachtonderdelen:

1. De tandarts heeft gezegd dat klagster een slechte mondverzorging had, terwijl hiervan geen sprake was;
2. De tandarts heeft ondeskundig gehandeld door de kroon niet goed aan te draaien waardoor een ontsteking is ontstaan. Ook heeft de tandarts een gezonde tand afgeslepen zodat de kroon wel goed zou zitten. Klagster heeft in totaal negen maanden zonder hoektand gelopen.

Klagster vordert een schadevergoeding van € 750,-.

Toelichting op de klacht

Op 27 maart 2024 zou een kroon bij klagster worden geplaatst. Zij was drie uur kwijt, terwijl het hooguit een half uur zou duren. Ook deed het zeer en bij de behandeling had zij tranen in haar ogen. Klagster is nog dezelfde dag terug geweest waarbij de tandarts een stukje van haar eigen tand heeft afgeslepen. Tijdens het plaatsen was er ook een schroevendraaiertje meegeleverd, maar deze behoorde volgens de tandarts niet bij haar kroon ondanks dat klagster dit meerdere keren had gevraagd.

Op 23 september 2024 had klagster een afspraak vanwege een ontsteking bij de kroon. De tandarts heeft haar weggestuurd met het verhaal dat zij een slechte mondverzorging had. Klagster schaamde zich en voelde zich vernederd. Dat zij een slechte mondverzorging zou hebben is nog nooit tegen haar gezegd. Zij is voor een second opinion naar de praktijk [naam] gegaan. Daar is haar gebit uitvoerig gecheckt. Ook zijn foto's gemaakt. De conclusie was dat een slechte mondverzorging absoluut niet aan de orde was, maar dat er speling in de kroon zat. Klagster vindt het een grove fout van de tandarts dat de kroon niet goed is vastgezet.

In reactie op het verweer van de zorgaanbieder heeft klagster laten weten dat zij geen poetsinstructie van de tandarts tijdens het consult van 23 september 2024 heeft gehad. Ook is niet tegen haar gezegd dat zij na twee weken moest terugkomen. De tandarts heeft tijdens dit consult niet kunnen beoordelen dat de kroon niet mobiel zou zijn, want ze heeft alleen gekeken en niks gevoeld of gedaan. Er werd geadviseerd om een mondhygiënist te bezoeken. Klagster heeft hieraan gehoor gegeven.

Klagster stelt schade te hebben geleden. De schade bestaat uit gederfde inkomsten, omdat zij vrij heeft moeten nemen van haar werk, de kosten van de controle op 23 september 2024, de second opinion, de behandeling bij de mondhygiënist die voor eigen rekening kwam en immateriële schade voor de geleden woede, verdriet en geduld. Het bedrag van € 750,- lijkt haar niks te veel.

Ter zitting laat klagster in aanvulling op haar schriftelijke klacht weten dat het gaat om de ontsteking die is ontstaan, omdat de kroon niet goed was aangedraaid. De kroon is nu goed aangedraaid. Zij heeft nergens meer last van. Er was al een en ander eerder voorgevallen. Daarom had zij geen vertrouwen meer in de praktijk. Dit is ook de reden dat zij een second opinion heeft aangevraagd.

De implantoloog had haar in het algemeen het advies gegeven om naar een mondhygiënist te gaan als een kroon wordt geplaatst. Klagster wilde dit advies ook opvolgen, maar in het volgend jaar zodat het door de verzekering zou worden vergoed. Voor het lopende jaar had zij de vergoeding al verbruikt. Maar door de opmerking van de tandarts over een slechte mondhygiëne is zij eerder naar de mondhygiënist gegaan. Deze behandeling heeft zij zelf moeten betalen.

In antwoord op de vraag van de geschillencommissie naar de onderbouwing van de zeven uren geclaimd verlof laat klagster weten niet paraat te hebben op welke data zij verlof heeft moeten nemen. De geschillencommissie stelt klagster in de gelegenheid om binnen een week de onderbouwing toe te sturen met een salarisspecificatie. De zorgaanbieder krijgt daarna een week de tijd om hierop te reageren.

Naar aanleiding van de vraag van de voorzitter of partijen bereid zijn om alsnog een schikking te treffen laat klaagster na een korte schorsing weten akkoord te kunnen gaan met het aanbod van € 600,-.

Klaagster wil naar aanleiding van de aanvullende informatie van de zorgaanbieder uitspreken dat zij het lachwekkend vindt dat de datum en tijd van de röntgenfoto bijzonder opvallend zijn. Op de 27 maart is de kroon geplaatst op de schroef, maar de tijd klopt van geen kanten. Zij vraagt zich dan ook sterk af of de foto daadwerkelijk van die bewuste dag is. Het klopt volgens haar absoluut niet dat deze om 09.00.28 erop zat. Er zou haar zijn gezegd in een tijdsbestek van 8u dat zij daar aankwam tot zeker 9.15u dat de kroon die dag niet geplaatst kon worden. Ook is nog gezocht naar verschillende mogelijkheden voor een schroevendraaier, terwijl die al die tijd voor de neus van de tandarts lag. Klaagster is pas rond 10u/10.30u weggegaan met een niet goed aangedraaide tand in haar mond.

Klaagster heeft de röntgenfoto die de implantoloog waar zij voor een second opinion naartoe is gegaan overgelegd.

Verder laat klaagster weten dat het juist is dat de dag van 'goed en juist' aandraaien van de schroef door de implantoloog van de zorgaanbieder volledig zonder rekening is gedaan. Het gaat er klaagster voornamelijk om dat als de kroon op 27 maart goed was aangedraaid, de fistel niet zou zijn ontstaan. Nu bijna tien maanden na het opnieuw opzetten/aandraaien van de kroon heeft zij nergens geen last van of last gehad.

Standpunt zorgaanbieder

De zorgaanbieder bestrijdt dat de tandarts zich op enig moment onprofessioneel of ondeskundig zou hebben gedragen. Op 29 september 2024 meldde klaagster zich bij de zorgaanbieder met klachten over geïrriteerd tandvlees rond de kroon en het vrijkomen van vuil. De tandarts stelde vast dat de mondhygiëne matig was en dat zich ter hoogte van element 13 (de kroon) veel tandplak bevond. De kroon werd op dat moment niet als mobiel beoordeeld. De tandarts gaf een poetsinstructie en adviseerde klaagster om zich opnieuw te melden indien de klachten na twee weken niet verdwenen zouden zijn. Het beeld dat klaagster schetst, alsof de tandarts op vervelende of kwetsende wijze heeft gewezen op gebrekkige mondhygiëne, is onjuist. Klaagster meldde zich, anders dan de tandarts had geadviseerd niet binnen de afgesproken termijn van twee weken, maar pas bijna zes weken later, op 4 november 2024. Op die dag had zij een second opinion laten uitvoeren bij een andere praktijk. Tijdens dat consult werd vastgesteld dat de kroon mobiel was en dat er sprake was van een ontsteking. Klaagster heeft verzocht om een afspraak bij de implantoloog om het advies uit de second opinion op te volgen. Daarop is een afspraak gemaakt voor 13 november 2024 met klaagster, de implantoloog en de tandarts. Naar aanleiding van het overleg is de kroon verwijderd om deze na herstel van het tandvlees op 4 december 2024 opnieuw te plaatsen. Ook is gehoor gegeven aan het verzoek van klaagster om de oorzaak van de ontsteking vast te stellen, namelijk dat kroon, mogelijk niet volledig was vastgeschroefd door het gebruik van een onjuiste schroevendraaier.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de kroon op 4 november 2024 loszat. Dat rechtvaardigt echter niet de conclusie dat sprake zou zijn van een tandarts die niet weet wat zij doet. Op 23 september 2024 was de kroon niet zodanig mobiel dat dit bij onderzoek werd vastgesteld. Er was sprake van geïrriteerd tandvlees en veel tandplak rondom de kroon, passend bij een matige mondhygiëne. Andere oorzaken werden door de tandarts niet uitgesloten. Dat was juist de reden voor het advies om zich opnieuw te melden als de klachten ook na twee weken nog bestonden. Het ontstaan van de fistel had mogelijk kunnen worden voorkomen als klaagster het advies van de tandarts had opgevolgd. In ieder geval had eerder dan op 13 november 2024 kunnen worden ingegrepen.

De zorgaanbieder acht de klacht ongegrond, voor zover deze wijst op een vermeend gebrek aan professionaliteit van de tandarts. Het is mogelijk dat de kroon bij plaatsing beter had kunnen worden aangedraaid, maar de zorgaanbieder heeft vervolgens alle redelijke stappen gezet om dit te herstellen.

De zorgaanbieder acht de door klaagster gevorderde schadevergoeding eveneens ongegrond. De herstelbehandeling is vanzelfsprekend volledig door zorgaanbieder vergoed. Voor de overige gevorderde schade ontbreekt een grondslag. Klaagster heeft niet aangetoond dat zij daadwerkelijk inkomen is misgelopen door tandartsbezoeken. Daar komt bij dat de herstelbehandeling uitgebreider moest zijn doordat zij het advies van 23 september 2024 niet heeft opgevolgd. De kosten van de mondhygiënist zijn niet op advies van de tandarts gemaakt. Het is een eigen keuze van klaagster geweest. Ook is niet onderbouwd dat zij de behandeling zou hebben uitgesteld naar een jaar later. De second opinion zou mogelijk voor vergoeding in aanmerking komen indien de tandarts andere oorzaken bij voorbaat uitgesloten had en enkel mondhygiëne als oorzaak had genoemd. Dat is echter niet het geval. Klaagster is verzocht terug te komen indien de klachten zouden aanhouden. Voor een vergoeding van immateriële schade ontbreekt iedere onderbouwing. De stelling van klaagster dat zij maanden zonder kroon zou hebben rondgelopen als gevolg van een foutieve plaatsing is onjuist.

De zorgaanbieder verzoekt om de klacht, zowel wat betreft het gestelde onprofessioneel handelen als de gevorderde schadevergoeding, ongegrond te verklaren.

Ter zitting benadrukt de advocaat dat het de zorgaanbieder hoog zit. Dat is de reden dat zij een advocaat hebben ingeschakeld. Zij hebben hun best gedaan en klaagster serieus genomen. Er is professioneel gehandeld. De praktijk zat destijds in een overnametraject. Daardoor is een aantal (administratieve) zaken niet goed verlopen. De tandarts had hiermee ook te doen. Er is een poging gedaan om de klacht op te lossen. Het advies dat uit de second opinion kwam is opgevolgd. De zorgaanbieder heeft de kosten voor herstelbehandeling niet in rekening gebracht. Klaagster wilde niet ingaan op het aanbod om de zaak voor € 600,- te schikken. De vestigingsmanager licht toe dat zij begrip heeft voor de situatie van klaagster en bereid was om een tegemoetkoming te geven voor de verlofuren. Maar met het betalen van een immateriële schadevergoeding kon niet worden ingestemd. Er is zorgvuldig gehandeld. En het betalen van een immateriële schadevergoeding zou betekenen dat er fouten zijn gemaakt.

In antwoord op een vraag van de geschillencommissie legt de tandarts uit dat zij de kroon destijds goed heeft vastgedraaid. Daarna is ter controle een röntgenfoto gemaakt.

De advocaat legt uit dat geen medische gegevens zijn overgelegd omdat hiermee zorgvuldig moet worden omgegaan. Hij zou hebben gevraagd om een medische machtiging, maar deze is niet gegeven. Het was niet bekend dat klaagster op het klachtformulier had vermeld dat zij de zorgaanbieder toestemming geeft om de medische gegevens die betrekking hebben op de klacht aan de geschillencommissie te overleggen. De zorgaanbieder is bereid de medische gegevens alsnog te overleggen. De geschillencommissie stelt de zorgaanbieder in de gelegenheid om binnen een week de medische gegevens van de consulten vanaf 23 september 2024 toe te sturen en de röntgenfoto die op 27 maart 2024 is gemaakt. Klaagster krijgt daarna een week de tijd om hierop te reageren.

Naar aanleiding van de vraag van de voorzitter of partijen bereid zijn om alsnog een schikking te treffen laat de zorgaanbieder na een korte schorsing weten daartoe niet meer bereid te zijn. Zij willen graag een uitspraak van de geschillencommissie. Het eerdere aanbod is gedaan om een procedure te voorkomen.

Beoordeling

De geschillencommissie stelt vast dat de klacht gericht is tegen een zorgaanbieder die bij de geschillenregeling van Erisietsmisgegaan.nl is aangesloten. Uit artikel 4 lid 2 van het Reglement volgt dat de geschillencommissie bevoegd is om de klacht inhoudelijk te beoordelen en een uitspraak te doen. De geschillencommissie heeft tot taak om een klacht over gedragingen van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening te beoordelen en hierover een bindende uitspraak te doen. Dit betekent dat de geschillencommissie de vraag moet beantwoorden of en in hoeverre de klacht van klaagster terecht is en zo ja, of de klacht ook aan zorgaanbieder verweten kan worden.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel overweegt de geschillencommissie dat partijen elk een andere lezing hebben. Volgens klaagster heeft de tandarts bij het consult op 23 september 2024 tegen haar gezegd dat zij een slechte mondverzorging had, terwijl hiervan geen sprake was. De zorgaanbieder stelt daarentegen dat de tandarts dit niet tegen klaagster heeft gezegd. In het medisch dossier heeft de tandarts genoteerd dat het tandvlees ter plaatse van het implantaat geïrriteerd is en dat er soms vuil uitkomt. Ook is de mondhygiëne matig, er is veel plak ter hoogte van de 13. Mogelijk is de 13 gemist met poetsen vanwege de klachten. Wat er tijdens het consult precies is gezegd en hoe dat door klaagster is ervaren kan de geschillencommissie niet vaststellen. Ook kan de geschillencommissie aan de lezing van de ene partij niet meer waarde toekennen dan aan de lezing van de ander partij. Dit betekent dat hierover geen oordeel kan worden gegeven. Nu niet is komen vast te staan dat de tandarts tegen klaagster heeft gezegd dat zij een slechte mondverzorging had, acht de geschillencommissie dit klachtonderdeel niet gegrond.

De geschillencommissie overweegt met betrekking tot het tweede klachtonderdeel dat tussen partijen ter discussie staat of de kroon bij plaatsing op 27 maart 2024 goed is aangedraaid. Volgens klaagster is hiervan sprake daar bij de second opinion op 4 november 2024 was geconstateerd dat de kroon mobiel was. De geschillencommissie overweegt dat het kan gebeuren dat een kroon na verloop van tijd mobiel wordt. Als dit gebeurt, wil dat nog niet zeggen dat de kroon bij plaatsing niet goed is aangedraaid. De geschillencommissie stelt vast dat partijen het erover eens zijn dat het plaatsen van de kroon enige tijd in beslag nam, omdat werd gezocht naar een juiste schroevendraaier. Volgens de tandarts is de kroon goed

aangedraaid. De tandarts heeft ter controle een röntgenfoto gemaakt. Klaagster trekt in twijfel of de röntgenfoto die de zorgaanbieder heeft overgelegd wel van 27 maart 2024 om 09.00 uur is. De geschillencommissie overweegt dat klaagster de afspraak om de kroon te plaatsen om 08.00 uur had. De geschillencommissie acht het aannemelijk dat de kroon om 09.00 uur bevestigd was en de röntgenfoto op dat tijdstip is gemaakt. De geschillencommissie wordt hierin bevestigd door de röntgenfoto die tijdens de second opinion is gemaakt en door klaagster is overgelegd. Op beide foto's is de plaats van het implantaat identiek. Het is dan ook onwaarschijnlijk dat de zorgaanbieder een röntgenfoto van een implantaat heeft aangeleverd die niet het implantaat van klaagster betreft. De geschillencommissie vindt het van zorgvuldig handelen getuigen dat de tandarts na plaatsing van de kroon ter controle een röntgenfoto heeft gemaakt. Op deze foto valt niet goed te zien of de kroon goed aangedraaid is, maar omgekeerd is ook niet goed te zien dat de kroon niet goed zou zijn aangedraaid. De geschillencommissie overweegt dat de tandarts in de veronderstelling dat zij de kroon goed had aangedraaid en nu uit de röntgenfoto niet het tegendeel bleek, ervan mocht uitgaan dat zij de kroon voldoende had aangedraaid. Het plaatsen van een implantaat voor een hoektand is een lastige positie. Het is begrijpelijk dat er een stukje van de onderste hoektand is afgeslepen zodat de onder- en bovenkaak wel goed op elkaar aansloten. De geschillencommissie ziet in de wijze waarop de kroon is geplaatst geen aanleiding voor klachtwaardig handelen.

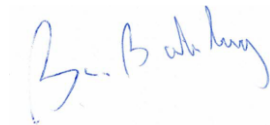
Op 23 september 2024 is klaagster teruggekomen vanwege pijnklachten ter hoogte van het implantaat. De geschillencommissie overweegt dat de tandarts zorgvuldig heeft gehandeld door een poetsinstructie te geven vanwege de geconstateerde plak ter hoogte van het implantaat en om klaagster te adviseren om na twee weken terug te komen indien de klachten zouden aanhouden. Klaagster is op 4 november 2024 teruggekomen nadat zij een second opinion had laten doen waaruit bleek dat de kroon enigszins mobiel was en sprake was van een fistel. De geschillencommissie meent dat de zorgaanbieder dit niet te verwijten valt. Het tweede klachtonderdeel is ongegrond. De geschillencommissie vindt dat het de zorgaanbieder siert dat de kosten voor de herstelbehandeling niet bij klaagster in rekening zijn gebracht.

Uitspraak

De geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus afgegeven, 25 november 2025, te Soest, door de klachtencommissie, bestaande uit:

De heer mr. F.B. van Batenburg, voorzitter:



Mevrouw L. Knoester, lid cliëntenperspectief

De heer H. de Kloet, lid zorgaanbiedersperspectief

Bijgestaan door mevrouw mr. M.A. Feeburg, plv. secretaris