

UITSpraak

SGIM 2025-27

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 C, 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 11 april 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 klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11 april 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 10 juni 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 juni 2025.
5. De hoorzitting heeft op 25 juli 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerder zijn ter zitting verschenen. Klager werd bijgestaan door gerechtstolk E. Verweerder werd vergezeld door zijn advocaat F en G die als tolk optrad.

De klacht

Klager verwijt verweerder, zakelijk weergegeven, op ondeugdelijke wijze kronen te hebben gemaakt, de verkeerde kies te hebben getrokken en te hebben geweigerd een verklaring t.b.v. klagers verzekeraar te tekenen.

In januari 2023 heeft klager zich tot H gewend voor het maken van vullingen. Verweerder, als tandarts werkzaam bij H, heeft klager toen gezegd dat hij beter kronen kon laten maken. Klager heeft hiermee ingestemd waarna verweerder vier kronen heeft vervaardigd.

Na de behandeling ontstonden hevige pijnklachten, samen met zweren, tandvleesproblemen en hoofdpijn. Klager heeft vanwege de pijnklachten meermaals aan verweerder gevraagd met behulp van

röntgenfoto's de situatie te beoordelen, maar pas na 10 maanden werden röntgenfoto's gemaakt. Toen bleek dat de kronen op cariës waren geplaatst. Inmiddels was al één kroon los gekomen. Klager heeft herhaaldelijk geprobeerd een oplossing te vinden maar verweerder ontwijkt zijn klachten en weigert hem te behandelen.

Ook heeft klager meer dan vijf keer geprobeerd verweerders handtekening te verkrijgen op de door klagers zorgverzekering vereiste verklaring. Omdat verweerder nog geen BIG-registratie had kon hij deze handtekening niet plaatsen. Toen klager zich vervolgens tot de administratie van de kliniek wendde heeft deze een alternatieve verklaring opgesteld die echter onnauwkeurig was en de werkelijkheid niet weerspiegelde. Hierdoor heeft klagers zorgverzekering zijn schadeclaim afgewezen en geëist dat klager alle kosten volledig zou terugbetalen.

Klager voelt zich niet serieus genomen en wenst gerechtigheid. Ook eist hij een schadevergoeding tot een bedrag van € 15.100,- ter compensatie van de herstelwerkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, zijnde het plaatsen van een implantaat ter plaatse van element 46, het uitvoeren van wortelkanaalbehandelingen in 4 elementen, en het plaatsen van vier nieuwe kronen.

Het verweer

Verweerder stelt dat klager hem in december 2022 bezocht voor het plaatsen van kronen. De praktijk waar verweerder toen werkte, H, had reclame gemaakt met 50% korting voor kronen. Om deze reden heeft klager, die bij een andere tandartspraktijk is ingeschreven, een afspraak met de praktijk gemaakt. Klager stond aan verweerder niet toe een deugdelijk onderzoek te doen. Zo wilde klager niet dat röntgenfoto's werden gemaakt en stelde dat verweerder het moest doen met de röntgenfoto die klager hem op zijn telefoon liet zien.

Na het bekijken van zijn gebit op hoofdzaken heeft verweerder klager geadviseerd de elementen 45, 46, 47 en 16 te voorzien van kronen omdat deze grote en slechte vullingen hadden. De kronen zijn geprepareerd in december 2022 en in januari 2023 geplaatst, waarna een nacontrole in februari 2023 plaatvond.

Op 25 november 2023 heeft klager zich gemeld met pijnklachten. Hij wenste nieuwe kronen onder garantie. Aan klager is toen bericht dat de problemen voortkwamen uit zijn gebitssituatie en dat voor het oplossen van problemen wortelkanaalbehandelingen zouden moeten worden uitgevoerd. Klager werd verwezen naar de endodontoloog maar heeft deze verwijzing niet opgevolgd.

Voor wat betreft kies 36 stelt verweerder dat deze carieus was en daarom in juni 2023 getrokken is. Klager wenste vervolgens te onderhandelen over de kosten van een brug, maar verweerder kon daar niet op ingaan.

Tenslotte stelt verweerder dat klager in juli 2023 met een brief van zijn zorgverzekeraar is gekomen. Verweerder begrijpt dat klager bij het aangaan van een aanvullende zorgverzekering voor 2023 desgevraagd aan de zorgverzekeraar niet heeft gemeld dat er grote behandelingen werden verwacht, waarna vergoeding van de reeds door de zorgverzekeraar betaalde kroonbehandeling alsnog werd geweigerd en terugbetaling werd gevorderd.

Verweerder betwist dat hij tekort is geschoten in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst en stelt niet verantwoordelijk te zijn voor de keuzes die klager maakte. Verweerder heeft klager aangeboden hem de voor de kronen betaalde kosten terug te betalen, hetgeen klager niet geaccepteerd heeft.

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 [beroepsorganisatie] 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

De Geschilleninstantie Mondzorg wenst allereerst op te merken dat, alhoewel verweerder inmiddels een BIG registratie had en dus op voldoende niveau de Nederlandse taal machtig zou moeten zijn, ter zitting de bijstand van een tolk noodzakelijk bleek.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft vastgesteld dat verweerder voorafgaand aan de kroonbehandeling geen deugdelijk onderzoek heeft gedaan naar de staat van de wortels, de fundamenteen waarop de kronen geplaatst zouden worden. Hierdoor heeft verweerder het risico laten ontstaan dat de kroonbehandelingen zouden falen en in strijd met de professionele norm gehandeld. Dat klager mogelijk niet toestond röntgenfoto's te maken doet daar niet aan af; ook als het een door de patiënt gewenste behandeling betreft behoudt de (tand)arts te allen tijde de plicht die behandeling lege artis uit te voeren of het uitvoeren van die behandeling te weigeren als deze niet geïndiceerd is.

Ter zake element 36 oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat niet vastgesteld is dat de verkeerde kies werd getrokken. Dit klachtonderdeel wordt derhalve afgewezen.

Dit geldt ook voor het klachtonderdeel dat het verwijt betreft dat aan klagers zorgverzekeraar een onjuiste verklaring werd afgegeven. Klager wist in december 2022 dat in januari 2023 meerdere kronen zouden worden geplaatst. Het was klagers verantwoordelijkheid zijn zorgverzekeraar hierover juist te informeren. Het is verweerder niet aan te rekenen dat klagers zorgverzekeraar op enig moment bekend is geworden met de voorziene in januari 2023 uitgevoerde kroonbehandeling en vergoeding hiervan heeft teruggevorderd.

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt de klacht gegrond voor zover deze betrekking heeft op het ondeugdelijk plaatsen van de vier kronen. Gelet op vorenstaande ziet de Geschilleninstantie Mondzorg

aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding ter grootte van de door klager voor de kroonbehandeling betaalde kosten à € 1.120,-.

Er is geen causaal verband aangetoond tussen het handelen van verweerder en de overige behandelingen die noodzakelijk zijn om de gebitssituatie van klager op orde te krijgen. Toewijzing van al het meerdere en andere is derhalve niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover het de plaatsing van de vier kronen betreft en voor het overige ongegrond;
- oordeelt dat verweerder aan klager het door hem voor de kroonbehandeling betaalde bedrag à € 1.120,- dient terug te betalen;
- oordeelt dat verweerder aan klager een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) dient te betalen ter vergoeding van het door klager betaalde griffiegeld;
- wijst het meerdere en andere gevraagde af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 25 juli 2025

Met verzenddatum, 14 augustus 2025