

UITSPRAAK

SGIM 2025-31

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, 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. Klager heeft bij email van 23 april 2025 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 eveneens op 23 april 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 27 juli 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Verweerder is niet verschenen.
6. Mevrouw E, mevrouw F en de heer G, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij hem niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Verweerder heeft de afspraak tot het plaatsen van definitieve kronen telkens afgezegd waarmee verweerder de behandeling van klager niet heeft afgerond.

Klager is meerdere jaren patiënt geweest in de praktijk van verweerder. In december 2023 is verweerder een behandeling gestart voor het plaatsen van drie kronen. Verweerder heeft de betreffende tanden van klager beslepen en bemeten en noodkronen geplaatst. In maart 2024 zou verweerder de definitieve kronen plaatsen maar die afspraak is door verweerder telkens uitgesteld of afgezegd, telefonisch, per e-mail of sms. Vanaf april 2024 heeft klager meer dan 18 maal getracht een afspraak met verweerder te maken. Omdat verweerder klager bleef verzekeren dat de volgende

afpraak toch echt door zou gaan heeft klager moed gehouden. Op 7 november 2024 had klager dan toch eindelijk een afspraak. Verweerder heeft toen één noodkroon vervangen door weer een tijdelijke kroon maar die paste niet goed. Verweerder stelde voor een nieuwe afspraak te maken maar klager had alle vertrouwen verloren. Verweerder heeft klager toen toegezegd een andere tandarts voor klager te zoeken die de behandeling, op kosten van verweerder, af zou maken. Verweerder heeft dit schriftelijk aan klager bevestigd. Op 8 november 2024 zou verweerder klager laten weten tot welke tandarts hij zich kon wenden maar ondanks herhaalde verzoeken heeft klager nooit meer iets van verweerder vernomen. Klager heeft zich in december 2024 dan ook zelf tot een andere tandarts gewend die de behandeling af zal ronden. Twee noodkronen zijn inmiddels vervangen voor definitieve kronen. Klager kan geen aanspraak meer maken op een vergoeding van zijn zorgverzekeraar.

Klager verlangt een vergoeding van € 7.000,-- tot € 9.000,-- van verweerder. Die vergoeding bestaat uit:

- de kosten van de nieuwe kronen van € 500,-- per kroon welk bedrag niet door de zorgverzekeraar van klager wordt vergoed;
- een vergoeding van een gouden tand die verweerder voor klager zou vervangen maar die hij is kwijtgeraakt;
- een vergoeding voor een behandeling van € 1.400,-- die verweerder verkeerd had uitgevoerd en opnieuw moest worden gedaan;
- een vergoeding voor de vrije dagen die klager heeft moeten opnemen voor de afgezegde behandelafspraken;
- een vergoeding voor de emotionele schade die klager heeft geleden.

Het verweer

Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.

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 vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Verweerder heeft niet gereageerd op verzoeken van de klachtenfunctionaris waarmee partijen niet tot een oplossing zijn gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Klager verwijt verweerder dat hij een behandeling tot het plaatsen van definitieve kronen niet heeft uitgevoerd.

Vanaf april 2024 tot november 2024 heeft verweerder de afspraak hiertoe telkens afgezegd, zo heeft klager naar voren gebracht. Op 7 november 2024 heeft klager verweerder wel kunnen bezoeken. Op die datum hebben partijen een afspraak gemaakt die verweerder als volgt schriftelijk en ondertekend heeft bevestigd:

“Wat wij afspraken vandaag , donderdag 07 november 2024 is het volgende, dat ondergetekende, voor het maken en plaatsen van de kronen op de elementen 31/41 en 35 een andere tandarts vraagt om dit voor u, A 15-11-1971, uit te voeren. Hieraan zullen voor u geen kosten verbonden zijn. Vrijdag 08-11-2024 zal ik hierover u per e-mail laten weten wat en wie dat zal zijn.”

Niet weersproken is dat verweerder vervolgens (weer) niets van zich heeft laten horen waarmee voor de Geschilleninstantie vast is komen te staan dat verweerder de behandeling tot het plaatsen van de kronen niet heeft afgerond en de met klager gemaakte afspraak niet is nagekomen. Op grond van zijn schriftelijke verklaring is verweerder gehouden de kosten voor het maken en plaatsen van de kronen op de elementen 31, 41 en 35 voor zijn rekening te nemen.

De klacht van klager is dan ook gegrond.

Schadevergoeding

Klager heeft een bedrag van € 7.000,-- tot € 9.000,-- van verweerder gevorderd.

Voor de Geschilleninstantie is niet vast komen te staan dat verweerder een eerdere behandeling van € 1.400,-- onjuist heeft uitgevoerd of dat het wegraken van een gouden tand aan verweerder kan worden toegerekend. Klager heeft die kosten onvoldoende aangetoond of toegelicht. Vergoedingen voor het opnemen van vrije dagen en de emotionele schade zijn door klager onvoldoende onderbouwd. Een vergoeding van de volledige vordering acht de Geschilleninstantie dan ook niet op zijn plaats.

Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat klager een vergoeding toekomt voor de kosten van de drie definitieve kronen op de elementen 31,41 en 35 zoals hierboven is toegelicht. Klager heeft een vergoeding van € 500,-- per kroon gevraagd welk bedrag de Geschilleninstantie alleszins redelijk acht zodat zij dat bedrag zal toewijzen.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 1.575,-- aan klager te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 1.500,-- 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.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 september 2025

Met verzenddatum, 29 oktober 2025