

UITSPRAAK

SGIM 2025-35

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 'klaagster', 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. Klaagster heeft bij email van 20 mei 2025 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 op 20 mei 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 22 mei 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 19 juni 2025 een verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 oktober 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar dochter.
6. Mevrouw E, de heer 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

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerder aan klaagster. Klaagster verwijt verweerder dat hij een ondeugdelijke prothese heeft geplaatst op een onjuist vervaardigde steg. Als gevolg hiervan heeft klaagster veel pijn geleden en ongemak ervaren en is zij achtergebleven met een onbruikbare prothese.

Klaagster heeft zich op 28 juni 2022 in de praktijk van verweerder gemeld voor een intake gesprek voor het laten vervaardigen van een nieuwe prothese. Verweerder gaf te kennen dat het gebit dat klaagster droeg en dat was gemaakt door een tandtechniker het werk was van een prutser en dat verweerder een veel beter resultaat kon bereiken vanwege de door hem gebruikte geavanceerde

apparatuur. Verweerder liet klaagster weten dat hij een mooi en goed functionerend gebit voor klaagster kon maken en klaagster had daarom vertrouwen in verweerder.

Op 9 augustus 2022 werd de eerste afdruk gemaakt en na twee keer passen mocht klaagster het gebit op 28 augustus 2022 ophalen. Toen klaagster het gebit indeed voelde het meteen 'vol' en niet fijn in haar mond, de beethoogte was veel te hoog. Het gebit paste niet goed en zat los in de mond. Klaagster vond dit vreemd, haar oude prothese zat wel vast in de mond. Klaagster heeft locators voor een klikgebit die geschikt zijn voor verschillende beethoogtes. Esthetisch klopte het gebit ook niet. Verweerder heeft het gebit wat aangepast door het bij te slijpen en liet klaagster weten dat het een kwestie was van gewenning. Klaagster kon echter ook niet goed kauwen omdat het gebit los zat en scherpe randen had. Meerdere keren is klaagster terug geweest in de praktijk waarbij verweerder nog een aantal keren aan het gebit heeft geslepen.

Vanwege aanhoudende klachten stelde verweerder voor om een steg te laten vervaardigen om de prothese vast te zetten. Op 21 juli 2023 is de steg geplaatst. Deze ervaring was uitermate onplezierig, pijnlijk en beangstigend. De steg paste niet en verweerder duwde en trok aan de kaak van klaagster en lag met bezweet voorhoofd over klaagster heen om met geweld te trachten de steg te plaatsen. Verweerder belde paniekerig de tandtechniker en liep onrustig heen en weer. Vervolgens probeerde hij door middel van slijpen het gebit passend op de steg te maken. Uiteindelijk heeft verweerder klaagster naar huis gestuurd en gezegd dat zij het maar even aan moest kijken. Thuisgekomen schrok klaagster enorm van het resultaat toen zij in de spiegel keek. Daarbij had klaagster erg veel pijn van de scheve steg. Klaagster kon na een aantal dagen terugkomen in de praktijk en heeft aangegeven dat zij geen steg meer wilde. Omdat klaagster twijfelde aan de werkwijze van verweerder heeft zij een second opinion gevraagd bij een andere tandarts. Uit die second opinion van 12 november 2024 blijkt dat verweerder een ondeugdelijke prothese heeft vervaardigd waarvan de overbite te groot is, de occlusie niet klopt en het boven- en onderfront te ver naar voren staan; dit alles als gevolg van een onjuiste beetbepaling. Pas hierna heeft klaagster begrepen dat de steg door een laboratorium fout niet paste en de onderprothese in juli 2023 verloren was gegaan. Klaagster had hierdoor alle vertrouwen in verweerder verloren. Hoewel verweerder het doet voorkomen alsof klaagster maar een paar keer is teruggeweest in de praktijk heeft zij zich daar wel 26 keer gemeld met (pijn)klachten. Klaagster begrijpt niet dat verweerder haar niet heeft geïnformeerd over de gemaakte fouten. Zij begrijpt niet dat verweerder haar naar huis heeft gestuurd met een scheve steg die haar erg veel pijn bezorgde. Verweerder heeft de facturen voor het ondeugdelijke gebit op 28 september 2022 (€ 1.697,55) en 13 oktober 2023 (€ 1.063,14) bij de zorgverzekeraar van klaagster gedeclareerd. Klaagster heeft haar zorgverzekeraar gevraagd om een vergoeding voor een nieuw gebit dat zij wil laten maken door een andere tandarts maar die vergoeding wordt niet toegekend; klaagster komt pas over vijf jaar weer in aanmerking voor de vervanging van haar gebit.

Klaagster vraagt de Geschilleninstantie dan ook om een erkenning van haar klachten en een vergoeding ter hoogte van de kosten van een goed werkende prothese. Voorts verlangt klaagster een vergoeding voor de reiskosten die zij naar de praktijk van verweerder heeft moeten maken van € 300,-- en een vergoeding van de eigen bijdrage van € 26,75. Ook vraagt klaagster om een immateriële vergoeding van € 700,-- voor de pijn die zij heeft geleden.

Het verweer

Klaagster heeft de praktijk van verweerder op 28 juni 2022 voor het eerst bezocht. Klaagster was niet tevreden over de recent door een tandtechniker vervaardigde prothese. In overleg met klaagster besloot verweerder om een nieuwe prothese te vervaardigen op de bestaande locators. Deze is op 28 september 2022 na vier afspraken geplaatst. In mei 2023 meldde klaagster zich weer in de praktijk

en gaf te kennen dat de prothese roteerde over de locators en daarbij loskwam. Bij klaagster is sprake van een skeletaal terugliggende onderkaak hetgeen leidt tot een grotere overbeet. Om de overbeet wat te verkleinen werden de ondertanden wat naar voren geplaatst waardoor sprake was van rotatie van de onderprothese bij het afbijten.

Verweerder heeft toen voorgesteld om een steg te vervaardigen om het rotatieprobleem te ondervangen. Op 21 juli 2023 is de steg met de nieuwe prothese geplaatst. De gemaakte steg stond echter scheef onder de prothese door een fout bij het tandtechnisch laboratorium. De onderprothese is als gevolg hiervan in juli 2023 verloren gegaan.

Verweerder heeft klaagster aangeboden om een nieuwe steg te laten vervaardigen in combinatie met een nieuwe onderprothese. Klaagster had haar vertrouwen in een steg als oplossing voor haar probleem echter verloren. Klaagster wilde terug naar een prothese op de locators op voorwaarde dat het rotatieprobleem zich niet zou voordoen. Inherent aan deze keuze gaf dit in een grotere overbeet dan bij de eerste prothese. Op 13 oktober 2023 heeft verweerder die prothese geplaatst.

Op 19 maart 2024 bezocht klaagster de praktijk vanwege pijnklachten rond het linkerimplantaat en omdat zij de retentie van de onderprothese onvoldoende achtte. Verweerder heeft klaagster toen uitgelegd dat de retentie op de locators niet perfect was maar wel acceptabel. Ten aanzien van de pijnklachten zag verweerder geen drukplaatsen of afwijkingen rond implantaat 33. Er was sprake van een gebalanceerde occlusie en articulatie.

Klaagster stelde voor om een nieuwe prothese te laten maken maar daarvoor bestond geen reden of noodzaak. Verweerder heeft klaagster dan ook geadviseerd om een afspraak te maken bij de adviserende tandarts van haar zorgverzekeraar.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij ruimschoots heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting richting klaagster.

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 klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

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.

Bij het verweerschrift heeft verweerder geen patiëntendossier van klager overgelegd. Ter zitting heeft verweerder dit desgevraagd getoond en overhandigd. In het patiëntendossier zijn handelingen en behandelingen in enkele steekwoorden en zonder nadere toelichting genoteerd. Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat hij dit summiere dossier gebruikt als basis voor het opstellen van zijn facturen. Slechts de declarabele handelingen worden daarin genoteerd.

Verweerder heeft naar voren gebracht dat hij werkt met een 'aantekeningendossier' dat achter het dossier ligt waarin het commentaar op de behandelingen wordt bijgehouden. Verweerder heeft dit 'aantekeningendossier' niet overgelegd of getoond. Hierin wordt eveneens genoteerd of er drukplaatsen of pijnklachten zijn, aldus verweerder. Aangezien verweerder niet heeft weersproken dat klager zich 26 maal in de praktijk heeft gemeld met (pijn)klachten is dit aantal bezoeken voor de Geschilleninstantie vast komen te staan. Het is de taak van verweerder als zorgverlener een goed gedocumenteerd patiëntendossier bij te houden waarin behandeldata juist worden genoteerd en behandelingen worden toegelicht. Verweerder is wat dit betreft tekort geschoten in zijn zorgplicht ten opzichte van klager.

Klager heeft naar voren gebracht dat de noodzaak tot het plaatsen van de steg of de gevolgen of mogelijke complicaties daarvan niet of nauwelijks met haar werden besproken. Verweerder heeft niet weersproken dat hij klager bij het (zeer) moeizaam plaatsen van de steg op 21 juli 2023 haar er niet over heeft geïnformeerd dat sprake was van een laboratoriumfout.

Het is aan verweerder als professional om op basis van gedegen mondonderzoek te bepalen welke behandelingen wel of niet kunnen worden uitgevoerd en welke voorzieningen op deugdelijke wijze kunnen worden geplaatst en die overwegingen met klager te bespreken. Nu verweerder dat heeft nagelaten en willens en wetens een ondeugdelijke steg in de kaak van klager heeft geplaatst heeft hij niet aan zijn zorgplicht ten opzichte van klager voldaan. Door onvoldoende de behandelmogelijkheden passend bij de stand van de kaak van klager te onderzoeken en af te wegen heeft verweerder een voor klager pijnlijke en onbruikbare voorziening vervaardigd.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door een prothese voor klager te vervaardigen zonder haar 'beet' voldoende te onderzoeken en af te wegen, door klager onvoldoende te informeren over de gevolgen van het vervaardigen van een prothese op een steg en door klager niet te informeren over de ondeugdelijkheid van de steg en die desondanks te plaatsen.

De klacht van klager is gegrond.

Schadevergoeding

Klager heeft een vergoeding gevraagd ter dekking van de kosten van een goed werkende prothese. De Geschilleninstantie overweegt dat met een bedrag van € 3.000,-- een deugdelijke prothese kan worden vervaardigd zodat zij dat bedrag zal vaststellen en toewijzen.

Vergoedingen voor de betaalde eigen bijdrage en de reiskosten zijn door klager onvoldoende onderbouwd zodat de Geschilleninstantie die vorderingen zal afwijzen.

Klager heeft voorts een immateriële schadevergoeding gevorderd. Voor de Geschilleninstantie is vast komen te staan dat klager door de handelwijze van verweerder onnodig veel pijn heeft geleden met name waar het het plaatsen van de ondeugdelijke steg betreft. De Geschilleninstantie acht het uiterst kwalijk dat verweerder de steg heeft geplaatst hoewel hem duidelijk was dat het een laboratorium fout betrof en de steg niet in de kaak van klager paste. Het is de taak van

verweerder als zorgverlener om klaagster voor deze nare ervaring en ernstige pijn te behoeden. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster voor het door haar ondervonden ongemak en de pijn die zij heeft geleden naar billijkheid vastgesteld een vergoeding toekomt van € 500,--.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat verweerder het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,-- aan haar dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 3.575,-- aan klaagster te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klaagster gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 3.500,-- aan klaagster dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,-- ter zake van het griffiegeld aan klaagster dient te voldoen.
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 10 oktober 2025

Met verzenddatum, 17 november 2025