

UITSPRAAK

SGIM 2025-38

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' (bijgestaan door C), tegen D, klinisch prothesetechnicus te E, hierna te noemen 'verweerder' (bijgestaan F). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 17 juni 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 17 juni 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 17 juni 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 2 februari 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 mei 2026.
5. De hoorzitting heeft op 1 mei 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Verweerder is niet verschenen.

De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij hem niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Klager stelt zich op het standpunt dat er sprake is van een ondeugdelijke prothese, wat heeft geresulteerd in het niet goed kunnen ademen en eten met de prothese in. Ook verwijt klager verweerder dat hem geen informatie vóór de behandeling is gegeven, waardoor er geen sprake is van informed consent. Klager heeft toegelicht dat pas achteraf door verweerder is gezegd dat de prothese niet goed blijft zitten in de mond, omdat er geen frame in de onderkaak is aangebracht. Klager stelt zich op het standpunt dat deze informatie niet vooraf is uitgelegd en er geen advies is gegeven om een frame in de onderkaak te nemen.

Ondeugdelijke prothese

Klager geeft aan dat met een mal een tijdelijke prothese van het gebit is gemaakt. Deze prothese paste erg slecht. Volgens klager heeft de tandarts aangegeven dat de mal niet goed is gezet. Klager is

teruggekomen naar de praktijk waarna er softliner in de prothese is aangebracht. De prothese was daarna nog steeds niet goed. Het is nog steeds moeilijk om te ademen en te eten met de prothese in.

Ook heeft klager naar voren gebracht dat er een second opinion is uitgevoerd. Uit de second opinion volgt dat er een nieuwe gebitsprothese nodig is en een openbeetplaat is vereist om de stand van de kaken te corrigeren.

Conclusie

Klager stelt zich op het standpunt dat verweerder niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die verwacht mag worden. Klager verzoekt om een schadevergoeding van € 728,- voor de kosten van de ondeugdelijke prothese en € 500,- voor de immateriële schade voor de pijn en het ongemak.

Het verweer

Verweerder stelt dat de prothese deugdelijk is en hij er alles aan heeft gedaan om de prothese meer comfortabel te maken voor klager. Hij heeft aangegeven een softliner te hebben aangebracht, nadat meneer terug is gekomen met klachten. Na het aanbrengen van softliner is er echter niets anders meer wat er nog meer gedaan kan worden om het comfort te bevorderen. Verweerder geeft aan dat de prothese voor tijdelijk gebruik is.

Ten aanzien van het informed consent heeft verweerder aangegeven dat klager tijdens de intake uitvoerig is geïnformeerd over het behandeltraject richting een klikprothese. Zo zou zijn geadviseerd om een frame in de onderkaak te nemen en dat dit ook uit de patiëntenkaart volgt. Daarnaast voert verweerder aan dat meneer heeft aangegeven het frame pas te willen laten maken bij het aanmeten van de definitieve bovenprothese. Verweerder stelt dat hij wel uitleg heeft gegeven over het belang van het frame en de noodprothese. Voor wat betreft het oordeel van de second opinion geeft verweerder aan dat de constatering klopt, aangezien het een tijdelijke prothese is en vóór de behandeling aan klager is uitgelegd dat er moet worden overgegaan op een definitieve prothese die beter aansluit.

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

Ondeugdelijke prothese

Ten aanzien van de niet passende c.q. ondeugdelijke prothese stelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat verweerder niet is tekortgeschoten. De prothese is een tijdelijke prothese. Tijdelijke protheses zitten doorgaans niet comfortabel in de mond. Het moeite hebben met ademen en praten is een veel voorkomend probleem. Ook bij een nieuwe c.q. andere prothese zal dit probleem aanwezig zijn. Hoewel dit niet uit de patiëntenkaart is gebleken, is ter zitting naar voren gekomen dat verweerder een softliner heeft aangebracht aan de prothese. Meer dan het aanbrengen van een softliner is niet mogelijk in dit geval. De gedraging is dan ook niet verwijtbaar aan verweerder. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ontbreken informed consent

Voor wat betreft het standpunt dat er geen sprake was van informed consent oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg als volgt.

Hoewel ter zitting een informed consent formulier is overlegd, is dit stuk niet ingebracht tijdens de schriftelijke ronde (als bijlage bij het verweerschrift). Daarnaast is het formulier ongedateerd en kan de Geschilleninstantie Mondzorg gelet op de forse taalproblemen bij klager geen informed consent ontlenen aan het formulier. Ter zitting is gebleken – en ook verweerder heeft aangegeven hier bekend mee te zijn – dat klager veel moeite heeft met de Nederlandse taal. Daarnaast blijkt uit de patiëntenkaart niet duidelijk dat er sprake is geweest van informed consent. De aantekening hierover is zeer summier. Gelet op voornoemde punten kan niet worden aangenomen dat er sprake was van informed consent.

Daarnaast neemt de Geschilleninstantie Mondzorg in haar overweging ook mee dat er geen begroting naar klager is gestuurd door verweerder. Hierdoor heeft de patiënt de consequenties van de behandeling mogelijk niet kunnen overzien. Verweerder is op grond van artikel 6 Regeling Mondzorg (NR/REG-2409) verplicht om een begroting te verstrekken voor behandelingen vanaf € 250,-. Voor behandelingen tussen de € 250,- en € 500,- mag dat mondeling, maar vanaf € 500,- dient dit schriftelijk of digitaal te worden meegegeven aan de patiënt. Dat is hier niet gebeurd.

Dit brengt de Geschilleninstantie Mondzorg tot het oordeel dat het klachtonderdeel dat over het informed consent gaat gegrond is. Dat betekent dat een deel van de factuur en incassokosten dienen te worden terugbetaald. De Geschilleninstantie Mondzorg stelt dit bedrag vast op € 275,-, waarbij dit bedrag naar redelijkheid is vastgesteld. Het bedrag is het niet door de verzekeraar vergoede bedrag dat door klager is betaald voor de prothese.

Immateriële schadevergoeding

De door klager gevorderde immateriële schade voor pijn en ongemak ad € 500,- wordt afgewezen omdat deze vordering niet is onderbouwd.

Ten overvloede

Overigens wil de Geschilleninstantie Mondzorg opmerken dat ter zitting naar voren is gekomen dat er in de persoonlijke werkaantekeningen (gekoppeld aan het medisch dossier van klager) van verweerder informatie is opgenomen die thuishoort in het medisch dossier van klager. Persoonlijke werkaantekeningen zijn geen onderdeel van het medisch dossier. Hierdoor is er sprake van het bijhouden van een schaduw dossier. De Geschilleninstantie Mondzorg raadt aan om de werkwijze binnen de praktijk aan te passen, zodat dit niet meer zal plaatsvinden.

Omdat de klacht van klager deels gegrond is zal de Geschilleninstantie Mondzorg bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- door verweerder aan hem dient te worden gerestitueerd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klager zoals hiervoor overwogen deels gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 275,- 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 af het meer of anders gevorderde.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 1 mei 2026

Met verzenddatum, 12 juni 2026