

UITSPRAAK

SGIM 2025-44

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 tandartspraktijk C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 25 augustus 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 (eveneens) op 25 augustus 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 augustus 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 5 november 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 december 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 december 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klaagster werd vergezeld door haar zus, E. Verweerster werd vertegenwoordigd door F, tandprotheticus.
6. Mevrouw G, mevrouw H, mevrouw I en de heer J, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de besloten hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Klaagster verwijt de tandprotheticus van verweerster dat hij een ondeugdelijke prothese voor haar heeft vervaardigd. De eerste prothese had niet de kleur die was afgesproken en de tweede prothese was te groot waardoor hij steeds uitviel en onbruikbaar is.

In december 2023 heeft klaagster de praktijk van verweerster bezocht om een nieuwe prothese voor de bovenkaak te laten vervaardigen. Zij had een afspraak met tandprotheticus de heer F (hierna te noemen: F). Het consult verliep prettig en klaagster en F hebben samen een kleur gekozen voor de prothese. Toen de prothese kwam was de kleur echter anders dan was afgesproken, ook waren de

tanden te klein. F heeft de prothese laten verkleuren maar het resultaat bleef onvoldoende. F heeft toen een nieuwe prothese laten vervaardigen maar die zat zo los dat die uit de mond viel. Klaagster is wel 30 keer naar de praktijk terug geweest maar de prothese was en bleef onbruikbaar. Inmiddels, na ongeveer een jaar heeft klaagster haar onvrede dan ook laten blijken. De praktijk wilde de prothese vervolgens niet aan klaagster meegeven hoewel deze via haar zorgverzekeraar was betaald. Pas na aandringen heeft zij de prothese enkele maanden later op kunnen halen. Klaagster is daarna naar een andere tandprotheticus gegaan waar zij in vier afspraken een zeer goed passende prothese heeft gekregen. De kosten hiervan kwamen echter voor rekening van klaagster omdat zij niet nog een voorziening bij haar zorgverzekeraar mocht declareren. Klaagster vraagt een oordeel van de Geschilleninstantie over de handelwijze van verweerster. Voorts vraagt zij een vergoeding van de kosten voor de prothese in de andere praktijk van € 810,20.

Het verweer

In december 2023 meldde klaagster zich in de praktijk van verweerster en heeft de tandprotheticus de heer F in overleg met klaagster de vorm van de tanden en de kleur voor de prothese bepaald en gemaakt. Eind januari 2024 werd de pasprothese gepast en klaagster was tevreden over de vorm en de kleur en gaf haar akkoord om de prothese af te werken. Begin februari 2024 is de definitieve prothese geplaatst. De pasvorm was uitstekend, ondanks het ontbreken van kiezen in de onderkaak. Klaagster heeft onder geen molaren en bijt alleen op het front.

Klaagster gaf in februari 2024 echter aan dat zij de kleur van de prothese toch niet mooi vond. F heeft toen, in afwijking van de gebruikelijke procedure, op verzoek van klaagster de kleur alsnog laten aanpassen. Op 28 februari 2024 is de aangepaste prothese opnieuw geplaatst. De pasvorm was nog steeds uitstekend en klaagster gaf aan dat zij tevreden was over zowel de kleur als de pasvorm. Op 16 maart 2024 kwam klaagster terug vanwege een drukplekje wat in de beginfase niet ongebruikelijk is. Op 20 maart 2024 kwam klaagster opnieuw naar de praktijk en liet de prothese achter omdat zij van mening was veranderd en een andere tandkleur en tandvorm wilde. Ondanks dat klaagster eerder tevreden was is na overleg met het laboratorium en de praktijkleiding van verweerster besloten om de prothese toch uit coulance nogmaals aan te passen. Hierbij is ook rekening gehouden met het feit dat klaagster deze prothese minimaal vijf jaar zou moeten gebruiken voordat zij via de zorgverzekeraar een nieuwe prothese kon aanvragen. Op 15 juni 2024 is samen met klaagster een nieuwe kleur bepaald waarmee klaagster akkoord ging. Ook ging zij akkoord met de vorm. De praktijkmanager was ter bevestiging bij deze afspraak aanwezig. Ook de nieuwe prothese paste goed en zat stevig in de mond. Klaagster vond de prothese echter te strak en bleef deze vergelijken met haar oude prothese. F heeft klaagster uitgelegd dat de kaak en de situatie in de mond in 30 jaar tijd flink veranderen en dat een vergelijking niet goed mogelijk is omdat de kaak in die tijd slinkt. Op uitdrukkelijk verzoek van klaagster heeft F toch wat weggeslepen. Na akkoord van klaagster is de prothese aangepast en zat vervolgens te los. Klaagster gaf aan dat zij de prothese niet wilde dragen en heeft de praktijk boos verlaten. Enkele maanden later is klaagster teruggekomen naar de praktijk en heeft zij de prothese bij een collega van F opgehaald.

F is van mening dat hij gedurende het hele traject geduldig en respectvol naar klaagster is gebleven en alles heeft gedaan om klaagster tevreden te stellen zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. F heeft de prothese aanvankelijk niet aan klaagster meegegeven zodat zij, indien gewenst, bij haar verzekeraar opnieuw een verzekerde prothese kon vragen en de praktijk van verweerster de prothese kon crediteren. Omdat klaagster de praktijk boos verliet heeft hij haar dat echter niet meer uit kunnen leggen.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 verweerster en vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. In de klachtenprocedure heeft verweerster niet inhoudelijk gereageerd waarmee partijen niet tot een oplossing zijn gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft in het dossier noch uit het verhandelde tijdens de hoorzitting aanleiding of aanwijzing gevonden om aan te nemen dat F bij het vervaardigen van de prothesen van klaagster ondeskundig of onzorgvuldig heeft gehandeld. F heeft volgens de gangbare normen gehandeld door voor klaagster eerst een pasprothese te maken en na bevestiging van goedkeuring door klaagster ten aanzien van de vorm en kleur de definitieve voorziening te vervaardigen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat F vervolgens welwillend en zorgvuldig ten opzichte van klaagster heeft gehandeld door uit coulance kosteloos een nieuwe prothese voor klaagster te vervaardigen toen zij, ondanks haar eerdere goedkeuring, toch niet tevreden was met de gemaakte prothese. Dat ook die prothese niet naar de wens van klaagster was kan gebeuren maar is niet aan F of verweerster te verwijten. De klacht van klaagster is dan ook ongegrond.

Nadat klaagster haar onvrede had uitgesproken heeft F in het belang van klaagster gehandeld door haar de prothese niet mee te geven waarmee zij alsnog aanspraak kon maken op een door haar zorgverzekeraar vergoede prothese.

Dat F dit niet meer aan klaagster uit heeft kunnen leggen omdat zij de praktijk inmiddels had verlaten valt te betreuren maar ook dit is niet aan hem of verweerster te verwijten. Ter zitting is besproken of een creditering van de prothese bij de zorgverzekeraar van klaagster alsnog tot de mogelijkheden behoort als zij die bij de praktijk van verweerster inlevert. F heeft daarover opgemerkt dat dat aan de praktijkleiding van verweerster moet worden voorgelegd en het tijdsverloop waarschijnlijk een rol speelt. De Geschilleninstantie geeft partijen dan ook in overweging om navraag te doen of een creditering van de prothese van klaagster, die in de praktijk van verweerster is gemaakt, alsnog mogelijk is.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat F heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandprotheticus onder gelijke omstandigheden verwacht mag

worden. De klacht van klagster tegen verweerster is dan ook ongegrond en het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding wordt afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klagster ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 december 2025

Met verzenddatum, 4 februari 2026