

UITSPRAAK

SGIM 2025-50

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 mevrouw A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen C, praktijkmanager van tandartspraktijk D, (hierna te noemen 'verweerder'), gemachtigde: de heer E, advocaat. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 22 september 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 22 september 2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11 september 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 13 november 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 januari 2026.
5. De hoorzitting heeft op 30 januari plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar zoon. Verweerder werd bijgestaan door zijn gemachtigde, de heer E. De heer F, per 1 januari 2026 lid van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

De kern van het geschil betreft de kwaliteit van de implantaten en de brug die klaagster in de praktijk waar verweerder werkzaam is heeft laten plaatsen. Klaagster verwijt verweerder dat de implantaten dermate schuin zijn geplaatst dat hierop geen deugdzame kronen of bruggen konden worden bevestigd.

Klaagster is patiënt in de praktijk waar verweerder werkzaam is. Klaagster had lang gespaard voor een intensieve tandheelkundige behandeling. Zij wilde geen prothese en in de kliniek van verweerder zouden implantaten en vervolgens kronen en bruggen worden geplaatst. In februari 2023 is klaagster behandeld door G, implantoloog, die bij haar zes implantaten in de bovenkaak heeft geplaatst. De implantaten werden op een avond geplaatst; G leek niet van de afspraak op de hoogte en zei: "O, moet zij ook nog?!" Klaagster had de indruk dat G onvoorbereid een haastklus bij haar uitvoerde.

Tandarts H, werkzaam in de praktijk D, zou vervolgens de constructie op de implantaten plaatsen. De implantaten waren echter dermate schuin geplaatst dat de kronen en bruggen hierop niet pasten. Er moest dan ook een nieuwe constructie worden vervaardigd. De nieuwe constructie kon echter niet op alle implantaten worden bevestigd en paste niet. Het resultaat is een grote overbeet en een niet functionerende constructie waar klaagster veel pijn van ondervindt. Zij kan door de grote overbeet niet goed eten en bij het praten maakt zij een slissend geluid waardoor mensen haar niet goed kunnen verstaan. In het tandtechnisch laboratorium werd klaagster te kennen gegeven dat de implantaten nooit zo geplaatst hadden mogen worden als bij klaagster is gebeurd. Klaagster verwijt verweerder dan ook dat de behandelingen bij haar ondeugdelijk zijn uitgevoerd. Klaagster heeft een second opinion gevraagd in een andere praktijk waar haar is geadviseerd de implantaten en bruggen te laten vervangen. Klaagster is nu drie jaar verder en nog steeds zijn haar problemen niet verholpen. Klaagster is moedeloos geraakt en wil zich tot een andere tandartspraktijk wenden om de intensieve herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren. De kosten hiervan bedragen € 24.000,- (conform de begroting van de nieuwe tandarts) welk bedrag zij als schadevergoeding van verweerder verlangt.

Het verweer

Verweerder stelt zich op het standpunt dat klaagster niet ontvankelijk is in haar klacht aangezien die klacht gericht is tegen hem als praktijkmanager. Tussen klaagster en verweerder bestaat geen behandelingsovereenkomst; verweerder is geen zorgverlener. Verweerder is slechts de manager van tandartspraktijk E. Klaagsters klacht betreft het plaatsen van de implantaten en is daarmee gericht tegen implantoloog G. Verweerder is niet verantwoordelijk voor zijn handelen en kan daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Verweerder heeft naar beste kunnen getracht de klachten van klaagster binnen de praktijk E en het tandtechnisch laboratorium te laten verhelpen. Daartoe zijn meerdere voorstellen gedaan die helaas niet tot een oplossing van de problemen hebben geleid.

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]. Blijkens de gegevens van de [beroepsorganisatie] wordt verweerder als tandarts aangemerkt hoewel niet vaststaat dat verweerder daadwerkelijk tandarts is. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] 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.

Klaagsters klacht is tweeledig; klaagster verwijt verweerder dat implantaten op ondeugdelijke wijze bij haar zijn geplaatst.

Voorts verwijt klagster verweerder dat de bruggen die op de implantaten zijn geplaatst een ondeugdelijke constructie vormen waarmee zij niet goed kan eten of praten.

Klaagster heeft haar klachten gericht tegen C, de praktijkmanager van tandartspraktijk E. Ter zitting heeft klagster toegelicht dat zij C geen enkel verwijt maakt en dat hij haar juist steeds behulpzaam is geweest in het trachten haar klachten op te lossen. C is geen zorgverlener en was niet de behandelaar van klagster zodat de klachten van klagster niet tegen hem kunnen worden gericht. Haar klacht ten aanzien van de geplaatste implantaten betreft het handelen van implantoloog G en haar klacht ten aanzien van de brugconstructies betreft het handelen van (de tandarts van) tandartsenpraktijk E.

De Geschilleninstantie verklaart klagster niet ontvankelijk in haar klacht tegen verweerder (praktijkmanager C).

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klagster niet ontvankelijk in haar klachten gericht tegen verweerder.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 30 januari 2026

Met verzenddatum, 13 maart 2026