

## UITSpraak

SGIM 2025-59

### 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 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 13 november 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 27 november 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg 26 november 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 23 december 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 maart 2026.
5. De hoorzitting heeft op 6 maart 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager dat verweerster niet conform de (mondelijke) begroting van de tandtechniker heeft gefactureerd. Klager verwijt verweerster dat de factuur van de voor hem vervaardigde prothese vele malen hoger is dan hem was voorgehouden en hij vooraf niet over die veel hogere dan afgesproken kosten is geïnformeerd.

Klager is al geruime tijd patiënt in de praktijk van verweerster. In de praktijk is tandtechniker E werkzaam, met wie klager een goede verstandhouding heeft. In het najaar van 2024 gaf de onderprothese van klager wat klachten. In de praktijk had klager een afspraak met E om de reparatie van de onderprothese te bespreken. E adviseerde klager de prothese te laten vervangen. E vertelde klager dat de kosten van het vervangen van de prothese € 500,-- zouden zijn waar nog wat aanvullende kosten bovenop zouden komen. Klager stemde hiermee in en heeft vervolgens in de praktijk meteen 'gehapt' en twee vervolgspraken gemaakt. Die vervolgspraken waren in het laboratorium van E in F. In december 2024 werd de prothese aangemeten die op een paar kleine aanpassingen na goed paste.

In februari 2025 ontving klager de factuur van verweerster die tot klagers verbijstering € 1.548,44 bedroeg. Klager heeft onmiddellijk telefonisch contact opgenomen met de praktijk van verweerster maar kreeg verweerster niet te spreken. Wel ontving klager de nota van E van € 1.123,60. Van verweerster ontving klager geen nadere toelichting, evenmin nam zij contact op met klager. De nota van verweerster bedroeg € 424,84.

Klager heeft E om uitleg gevraagd die inzag dat klager niet zonder waarschuwing of toelichting vooraf een dermate hoge nota had mogen ontvangen. E heeft zijn declaratie dan ook verlaagd met ongeveer € 600,--.

Daarna heeft klager weer geprobeerd in contact te komen met verweerster maar zij hield het contact af. Klager heeft zijn klacht dan ook voorgelegd aan de [beroepsorganisatie]. In de bemiddelingsfase heeft verweerster niet schriftelijk gereageerd zodat klager zich genoodzaakt heeft gezien zijn klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie. Waar klager het meest moeite mee heeft is dat verweerster weigert uit te leggen of te motiveren waar haar declaratie van € 424,85 op ziet. Verweerster heeft geen bemoeienis gehad met het vervangen of vervaardigen van de prothese. Klager verlangt een uitspraak van de Geschilleninstantie en restitutie van (een deel van) de declaratie van verweerster.

## Het verweer

Klager is sinds 2011 patiënt in de praktijk van verweerster. In de loop van de jaren is zijn gebit verslechterd hetgeen heeft geresulteerd in een volledige prothese in de bovenkaak en een frameprothese in de onderkaak.

Sinds 2018 is tandtechniker E één avond per week werkzaam in de praktijk van verweerster als zelfstandig ondernemer (zzp'er). E heeft een eigen tandtechnisch laboratorium in F. Als service worden patiënten ook rechtstreeks door hem geholpen. E behandelt de patiënten van verweerster tegen een vergoeding van 50% van de geldende UPT code (Uitvoerings- en Prestatietarief code). De afspraak tussen verweerster en E is dat zij zorgt voor de patiënten en de praktijkfaciliteiten en hij de prothetische voorzieningen vervaardigt. De declaratie richting de patiënten verloopt via de praktijk van verweerster, zowel voor het techniekwerk als de bijbehorende UPT-codes. Het debiteurenrisico ligt volledig bij verweerster.

Klager ziet E in de praktijk van verweerster maar heeft ook rechtstreeks contact met hem en bezoekt daarbij ook het laboratorium in F. Begin 2022 is de behandeling van klager voor een nieuwe bovenprothese gestart die deels in F heeft plaatsgevonden en uiteindelijk in de praktijk van verweerster is geplaatst. De nota's van deze behandelingen zijn steeds via de praktijk van verweerster verlopen en bestonden uit het geldende UPT-tarief en de bijbehorende techniekkosten. Over deze werkwijze is door klager nimmer een klacht ingediend.

De nota waar de klacht van klager betrekking op heeft betreft het vervaardigen van een nieuw frame in de onderkaak. Deze behandeling is uitgevoerd door E. De behandeling is gestart na een mondelinge prijsopgave door E en uitgevoerd zowel in de praktijk van verweerster als in het laboratorium in F. Verweerster kan zich voorstellen dat klager schrok toen hij de nota van € 1.548,44 ontving. Anders dan klager naar voren heeft gebracht heeft verweerster hierover wel degelijk contact gehad met klager. Aangezien verweerster niet bij de gesprekken tussen klager en E aanwezig is geweest, heeft zij klager doorverwezen naar E zelf. E heeft vervolgens zijn technieknota verlaagd. Verweerster is niet tot een aanpassing van haar nota overgegaan aangezien het UPT tarief dat zij in

rekening heeft gebracht onverkort van toepassing is. Verweerster heeft dit telefonisch toegelicht aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie. Omdat de klachtenfunctionaris daarop aangaf dat de situatie voor haar voldoende duidelijk was en een schriftelijke bevestiging niet meer noodzakelijk was heeft verweerster het hierbij gelaten. Verweerster stelt zich dan ook op het standpunt dat zij gedeclareerd heeft conform de daarvoor geldende tarieven.

## **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. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 dan ook ontvankelijk in zijn klacht.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster ten aanzien van haar wijze van declareren heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Hoewel verweerster naar voren heeft gebracht dat tussen haar en de tandtechniker is afgesproken dat hij de patiënten een begroting verstrekt voor de voorzieningen die worden vervaardigd, staat vast dat klager geen schriftelijke begroting heeft ontvangen voor de werkzaamheden ter vervanging van het frame in zijn onderkaak.

Verweerster heeft niet weersproken dat aan klager mondeling door tandtechniker E is gezegd dat de kosten van de voorziening € 500,- vermeerderd met enige aanvullende posten zou bedragen. De commissie acht dit te meer geloofwaardig, nu door E na protest door klager tegen de hoogte van de rekening, de rekening voor zijn werkzaamheden is verlaagd. Verweerster is als eigenaar van de praktijk verantwoordelijk voor de werkzaamheden die door de tandtechniker in haar praktijk worden verricht. Ook is zij verantwoordelijk voor het verstrekken van een begroting voor de werkzaamheden en de facturatie daarvan. De facturen, waaronder de kosten van de tandtechnische werkzaamheden, worden door haar gestuurd. Gelet op de bepalingen van de Nederlandse

Zorgautoriteit was verweerster gehouden klager een schriftelijke begroting te verstrekken voor de werkzaamheden ten aanzien van het frame, aangezien die meer dan € 500,-- zouden bedragen. Nu verweerster dat heeft nagelaten heeft zij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts verwacht mag worden. De klacht van klager dat hij niet over de kosten van de voor hem vervaardigde voorziening is geïnformeerd is dan ook gegrond.

Klager heeft een vergoeding gevraagd voor (een deel van) de aan hem in rekening gebrachte kosten. De tandtechniker heeft zijn nota ten aanzien van de werkzaamheden met € 591,90 verlaagd, hetgeen neerkomt op ongeveer de helft van de technische kosten (van € 1.123,60). De Geschilleninstantie is van oordeel dat aan klager, in lijn met de afspraak met de tandtechniker, in redelijkheid een vergoeding toekomt ter hoogte van de helft van het UPT tarief dat verweerster klager in rekening heeft gebracht (van € 424,85). De Geschilleninstantie zal dan ook bepalen dat verweerster een bedrag van € 212,43 aan klager dient te restitueren.

Omdat de klacht van klager gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerster aan hem dient te worden vergoed. In totaal is verweerster daarmee een bedrag van € 287,43 aan klager verschuldigd.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 212,43 aan klager dient te voldoen;
- bepaalt dat verweerster 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 verzochte.

### **Aldus uitgebracht door:**

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 6 maart 2026

Met verzenddatum, 21 april 2026