

UITSPRAAK

SGIM 2025-13

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' (gemachtigde: C), tegen E, tandarts te F, hierna te noemen 'verweerder' (gemachtigde: G). Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 18 februari 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 5 maart 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 18 februari 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 1 mei 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 12 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweerder werd daarbij bijgestaan door G. H, de gemachtigde van klager, was door ziekte niet in staat de zitting bij te wonen. Klager heeft de door H opgestelde pleitnotities ter zitting voorgelezen.
6. I, per 1 januari 2026 tandarts-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 prothese die verweerder voor klager heeft vervaardigd. Klager verwijt verweerder dat hij geen rekening heeft gehouden met zijn verzoek geen metalen schroeven te gebruiken. Klager heeft geen begroting ontvangen en de prothese zit niet goed.

Op 20 september 2023 heeft klager een consult gehad bij verweerder over het aanmeten van een klikgebit voor zowel de boven- als de onderkaak. Klager heeft verweerder daarbij duidelijk aangegeven dat hij geen metaal in de mond wilde vanwege EMF gerelateerde klachten; een

gevoeligheid voor Elektromagnetische velden. Klager heeft daarbij aangegeven dat eventuele meerkosten die niet door zijn verzekering zouden worden vergoed door hem zelf betaald zouden worden.

Klager heeft meermaals om een begroting voor de uit te voeren werkzaamheden gevraagd maar die niet van verweerder ontvangen. Nadat de protheses vervaardigd en geplaatst waren heeft klager na herhaaldelijk aandringen een gespecificeerde rekening van verweerder ontvangen. Tot klagers verbazing was op die rekening genoteerd dat bij klager titanium schroeven ofwel metalen schroeven waren geplaatst. Vervolgens heeft klager om zijn medisch dossier gevraagd. Verweerder gaf te kennen dat het dossier pas aan klager werd verstrekt indien hij de facturen volledig zou betalen. Onder protest heeft klager alle facturen voldaan. Klager heeft verweerder vervolgens om uitleg gevraagd. Verweerder gaf te kennen dat de titanium schroeven in de kaak waren geplaatst en dat zij 'geen contact zouden maken met de mond'. Dit was echter tegen de afspraak die klager met verweerder had gemaakt om geen metaal te gebruiken.

Daarbij zaten de klikprotheses die verweerder had vervaardigd niet goed. In het bovenklikgebit zit teveel ruimte waardoor er eten tussen komt en klager niet goed kan praten. Ook in het onderklikgebit zit teveel ruimte waardoor het heen en weer beweegt. Volgens verweerder is er niks mis met het gebit. Verweerder heeft geen aanpassingen aangebracht. Aan nazorg heeft het dan ook ontbroken. Klager heeft alle vertrouwen in verweerder verloren en heeft bij een andere tandarts correcties laten uitvoeren maar het gebit functioneert onvoldoende.

Klager wenst een goed functionerend gebit zonder metaal in de mond. De kosten van een nieuw klikgebit bedragen conform de begroting van een andere tandarts € 7.880,--.

Klager vraagt een vergoeding van deze kosten van verweerder en ook een vergoeding van de overige kosten die hij heeft gemaakt waaronder een bedrag van € 164,84 (correctie klikgebit), € 407,92 (allergietest) en € 250,-- (aanpassen oud kunstgebit tot tijdelijk gebit).

Het verweer

Toen klager zich in het najaar van 2023 met zijn verzoek tot het laten vervaardigen van een klikgebit bij verweerder meldde is de gevoeligheid van klager voor metaal tussen partijen besproken.

Verweerder ging er daarbij vanuit dat klager doelde op een allergie voor metaal; met EMF, een gevoeligheid voor elektromagnetische velden, is hij niet bekend. De behandelingsovereenkomst concentreerde zich op het soort prothese dat zou worden vervaardigd; klager had gekozen voor een klikgebit. De daarvoor benodigde implantaten waren door een collega tandarts geplaatst. Verweerder heeft de voor het klikgebit benodigde onderdelen besteld en na ontvangst van die onderdelen van een leverancier uit Zwitserland heeft hij de protheses met de tandtechniker vervaardigd en geplaatst.

Klager verwijt verweerder dat hij titanium schroeven heeft gebruikt. Deze schroeven vormen een verbinding met de keramische implantaten (die door de collega tandarts waren geplaatst) zonder dat daarbij enig contact bestaat met omliggend weefsel of speeksel. Uit een allergietest die klager op advies van verweerder heeft laten uitvoeren om mogelijk aanspraak te kunnen maken op een aanvullende vergoeding van zijn zorgverzekeraar voor het gebruik van niet-metalen (en daarmee duurdere) onderdelen bleek geen allergie voor titanium. Verweerder is dan ook van mening dat de door hem gebruikte onderdelen voor het vervaardigen van de prothese geen gezondheidsrisico voor klager met zich brengen.

Verweerder bestrijdt dat het klikgebit niet goed zou passen of los zou zitten. Een klikgebit is een implantaat gedragen prothese die ook uitgenomen kan worden. Bij het passen op 1 november 2023 was klager volledig tevreden over de beet en de tandboog van het klikgebit. Het loskomen van een klikgebit zal zich in de regel na een periode van gewenning niet meer voordoen. Wel kan de aansluiting worden verbeterd door het gebit te 'relinen'. Verweerder heeft dit ook aangeboden aan klager maar klager wilde geen gebruik meer maken van de diensten van verweerder.

Verweerder heeft alle kosten van zijn werkzaamheden met klager besproken. Omdat klager volledig bekend was met de kosten heeft verweerder hem geen schriftelijke begroting overhandigd. Verweerder betreurt het dat klager niet tevreden is over de door hem uitgevoerde behandeling. Om klager tegemoet te komen heeft verweerder aangeboden de titanium schroeven te vervangen door andere exemplaren met een bijbetaling van een bedrag van € 530,-- door klager. Klager heeft dit voorstel afgewezen.

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

Geen begroting

Klager verwijt verweerder dat de kosten van de behandeling voor het vervaardigen van een klikgebit hem niet duidelijk waren en hem geen begroting is overhandigd. Verweerder heeft aangevoerd dat hij de kosten vooraf heeft besproken maar erkent dat hij klager geen begroting heeft toegestuurd. Op grond van artikel 6 van de Regeling mondzorg van de NZa (de Nederlandse Zorgautoriteit) is een tandarts gehouden de patiënt een begroting te verstrekken voor alle behandelingen vanaf een bedrag van € 250,--. De totale kosten van de behandeling bedroegen € 5.153,50 waarmee verweerder gehouden was klager een begroting te vertrekken. Nu verweerder dat heeft nagelaten heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Gebruik metaal en ontbreken informed consent

Vaststaat dat verweerder titanium (metalen) schroeven heeft gebruikt om het klikgebit van klager op de keramische implantaten te bevestigen. Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat hij de onderdelen voor het vervaardigen van het klikgebit van klager in Zwitserland heeft besteld. Bij

ontvangst constateerde hij dat metalen elementen tot het onderdelenpakket behoorden, maar verweerder achtte dat voor klager niet bezwaarlijk omdat er geen sprake was van 'direct contact'. Verweerder heeft vervolgens alle ontvangen onderdelen gebruikt om het klikgebit voor klager te vervaardigen en te plaatsen. Pas enige maanden later is bij ontvangst van de facturen voor klager kenbaar geworden dat verweerder, ondanks zijn verzoek, titanium schroeven had gebruikt. Verweerder heeft aangevoerd dat klager geen aantoonbare metaalallergie heeft waarmee er geen bezwaar bestaat tegen het gebruik van titanium schroeven in de kaak.

Echter: tussen partijen staat vast dat klager voorafgaand aan de behandeling heeft aangegeven dat hij geen metaal in zijn mond wilde. Daarbij heeft klager aangegeven dat hij de extra kosten die zijn wens met zich zouden brengen zelf zou dragen. Verweerder heeft titanium schroeven gebruikt zonder dit met klager te bespreken, hem daarover te informeren of zijn toestemming daarvoor te vragen.

Door dit na te laten en als gevolg daarvan tegen de wens van klager metaal te gebruiken bestond er geen informed consent over de behandeling. Dit klachtonderdeel is eveneens gegrond.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerder nalatig heeft gehandeld door klager geen begroting te overhandigen en tegen de wens van klager in titanium (metalen) schroeven te gebruiken ter bevestiging van het klikgebit.

Schadevergoeding

Klager heeft een bedrag van € 7.880,-- gevorderd ter dekking van de kosten van een geheel nieuw klikgebit. Klager heeft die vordering echter onvoldoende onderbouwd of toegelicht zodat dat bedrag niet integraal kan worden toegewezen.

Voor de Geschilleninstantie is niet vast komen te staan dat het door verweerder vervaardigde klikgebit, na aanpassingen, niet conform de daarvoor geldende normen functioneert; dit is door klager onvoldoende aangetoond. Een vergoeding van de volledige kosten van een nieuw klikgebit acht de Geschilleninstantie dan ook niet op zijn plaats.

Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat klager een vergoeding toekomt voor het in strijd met de gemaakte afspraken gebruiken van metaal in zijn mond. Uit de stukken blijkt dat de volledige kosten van de door verweerder uitgevoerde behandeling € 5.153,50 bedroegen. Een bedrag van € 3.587,88 werd door de verzekeraar van klager vergoed. Klager heeft verweerder een bedrag van € 1.565,62 voor de behandeling aan verweerder betaald.

De Geschilleninstantie zal bepalen dat verweerder laatstgenoemd bedrag aan klager dient te vergoeden. Voorts is de Geschilleninstantie van oordeel dat klager een vergoeding toekomt voor de kosten ter correctie van het klikgebit van € 164,84. Ten aanzien van de overige gevorderde posten (aanpassen oud kunstgebit en allergietest) is de Geschilleninstantie van oordeel dat die niet aan het handelen van verweerder kunnen worden toegerekend zodat zij die zal afwijzen.

Omdat de klacht gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerder het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- aan hem dient te vergoeden. In totaal dient verweerder daarmee een bedrag van € 1.805,46 aan klager te voldoen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond zoals hiervoor is omschreven;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een vergoeding van € 1.805,46 aan klager dient te voldoen.
- wijst het meer of anders verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 september 2025

Met verzenddatum, 14 oktober 2025