

UITSpraak SGIM 2025-33

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, tandprotheticus te D, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij email van 14 mei 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 14 mei 2025 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 28 juli 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 16 mei 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 19 september 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Verweerder is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt nader toegelicht. Klager is niet verschenen.
6. Mevrouw E, mevrouw F en de heer G, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager dat verweerder onjuist en niet conform de daarvoor geldende codes heeft gefactureerd.

Verweerder heeft voor klager een flexibele partiële prothese met vier elementen in de onderkaak vervaardigd. Klager ontving op 5 maart 2025 een rekening van verweerder voor een bedrag van € 526,62. Die heeft klager volledig aan verweerder betaald. Vervolgens heeft klager de rekening gedeclareerd bij zijn zorgverzekeraar die 75 % van de kosten zou vergoeden. Tot verbazing van klager bleek dat verweerder op 28 februari 2025 een rekening met een bedrag van € 1.021,86 bij zijn zorgverzekeraar had gedeclareerd waarmee klager niets meer vergoed kreeg.

Klager heeft verweerder om uitleg gevraagd. Verweerder heeft code P003 gedeclareerd die van toepassing is op een prothese met een metalen frame. Daarvan was bij klager geen sprake; voor klager is een flexibele kunststof prothese vervaardigd waarop code P001 van toepassing is. Ook al zou code P003 van toepassing zijn dan nog kan dit niet leiden tot een totaal bedrag van € 1.021,86 tenzij sprake is van excessieve tandtechniekkosten. Hoewel klager om een factuur van de tandtechniker heeft gevraagd heeft verweerder klager die niet toegestuurd.

Klager stelt zich op het standpunt dat verweerder onjuist heeft gefactureerd en met de betaling door de zorgverzekeraar van klager de kosten van verweerder (meer dan) gedekt zijn. Klager vraagt dan ook om een restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 526,62.

Het verweer

Verweerder heeft zich tot het uiterste ingezet om voor klager een goede prothese te vervaardigen. In samenspraak met klager werd gekozen voor een flexibele prothese. Verweerder heeft klager daarbij uitgelegd dat de prijs van een frame prothese en de door hem vervaardigde flexibele prothese gelijk is. Ook heeft verweerder klager verteld dat de eigen bijdrage daarvan ongeveer € 500,-- zou bedragen.

De code P001 is de code voor een partiële prothese op basis van kunsthars die meestal los zit, breekbaar is en geen verankering kent. De flexibele prothese die verweerder voor klager heeft vervaardigd is niet breekbaar, zit strak, is verankerd en geeft een mooier resultaat. Klager heeft acht klinische behandelingen in de stoel bij verweerder gehad om een optimaal resultaat te bereiken. Het resultaat was dan ook zeer naar tevredenheid van klager. Tot verbazing van verweerder belde klager hem enkele weken later op om hem te laten weten dat hij foutief gedeclareerd had. Dit is onjuist. Verweerder zit al 30 jaar in het vak en heeft nog nooit eerder te maken gehad met een dergelijk verwijt of klacht. De verwijtende, respectloze houding van klager heeft hem geraakt. Voor de flexibele prothese die verweerder voor klager heeft vervaardigd ontbreekt een passende code in het ONT pakket om welke reden verweerder de code voor een frame prothese heeft gebruikt. In het klacht bemiddelingstraject heeft verweerder klager voorgesteld zijn werkstuk terug te brengen tegen restitutie van de door hem betaalde eigen bijdrage maar daar heeft klager niet mee ingestemd.

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

Code P001 is de declaratiecode voor een gedeeltelijk kunstgebit gemaakt van kunststof ter vervanging van 1 tot 4 elementen zoals verweerder dat voor klager heeft vervaardigd. Daaronder valt de flexibele partiële prothese van kunststof die, zoals in het geval van klager, 4 elementen vervangt en met ankertjes kan worden vastgezet aan de bestaande tanden of kiezen.

Dat het [beroepsorganisatie] pakket geen bruikbare code kent voor de voorziening die verweerder voor klager heeft vervaardigd is dan ook onjuist.

Code P003 is de declaratiecode voor een kunstgebit met een metalen frame ter versteviging van de prothese. Van een metalen frame of structuur is in de voorziening van klager geen sprake.

De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerder een onjuiste code heeft gebruikt voor het declareren van de werkzaamheden ten behoeve van klager en dat verweerder klager ten onrechte een bedrag van € 526,62 in rekening heeft gebracht. De klacht van klager is gegrond.

Klager heeft verzocht om restitutie van het bedrag dat hij aan verweerder heeft betaald welk verzoek de Geschilleninstantie zal toewijzen.

Omdat de klacht van klager gegrond is zal de Geschilleninstantie voorts bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,-- door verweerder aan hem dient te worden gerestitueerd. In totaal is verweerder daarmee een bedrag van € 601,62 aan klager verschuldigd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- bepaalt dat verweerder binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een vergoeding van € 526,62 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.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 19 september 2025

Met verzenddatum, 29 oktober 2025