

UITSPRAAK

SGIM 2025-67

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, gevestigd 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 e-mail van 7 januari 2026 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat zij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 9 januari 2026 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 2 maart 2026 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 april 2026.
5. De hoorzitting heeft op 26 juni 2026 plaatsgevonden te Bunnik. Klager heeft om gezondheidsredenen niet af kunnen reizen naar Bunnik en heeft de hoorzitting digitaal bijgewoond. Verweerder is ter zitting verschenen. Verweerder werd vertegenwoordigd door E en vergezeld door F. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Omdat klager een klein probleem had met een prothese en zijn eigen tandprotheticus een lange wachttijd had, heeft klager verweerder geconsulteerd. Verweerder is gaan slijpen aan de prothese waardoor een klein probleem een groot probleem werd en de prothese geheel niet meer paste. Klagers eigen tandprotheticus heeft naderhand de prothese beoordeeld en geconstateerd dat er aan geslepen was, waardoor de prothese niet meer passend te maken was.

Een nieuwe prothese zal niet door klagers zorgverzekering worden vergoed. Klager wil daarom dat verweerder de nieuw te maken prothese vergoedt.

Het verweer

Verweerder stelt dat klager hem op 15 april 2024 bezocht voor een second opinion over een op 5 maart 2024 door G geplaatste prothese. Omdat G geen tijd had voor de door klager gewenste nazorg wendde deze zich tot verweerder vanwege klachten over de prothese.

Verweerder constateerde tijdens dit eerste consult dat de onderprothese kantelde en scherpe elementen had die pijnklachten veroorzaakten. Klager gaf aan niet terug te willen naar G zoals verweerder hem adviseerde. Verweerder heeft hem gewezen op de mogelijke consequenties hiervan, zoals het waarschijnlijk komen te vervallen van iedere garantie op de prothese, maar klager persisteerde in zijn wens door verweerder te worden behandeld.

Gedurende een jaar heeft verweerder getracht klachten te verminderen door drukplekbehandeling, het polijsten van scherpe delen, het de-activeren van ankers na klagers handoperatie en het rebasen van de prothese; reguliere nazorg en gebruikelijke tandprothetische interventies. Verweerder ontkent aan de prothese te hebben geslepen.

Gedurende de behandeling bleek steeds duidelijker dat sprake was van een structureel probleem.

Verweerder meent dat G heeft gekozen voor een vormgeving die de prothese resiliënt maakt, waardoor beweeglijkheid ontstaat die bij een patiënt met het syndroom van Sjögren extra snel leidt tot irritatie en pijn. Daarbij biedt de gekozen constructie onvoldoende functionele ruimte waardoor extra opwaartse druk op de onderprothese kan ontstaan.

Na de behandeling bij verweerder heeft klager zich tot een andere tandprotheticus gewend waar de prothese nogmaals ge-rebased werd.

Verweerder benadrukt dat hij klager langdurig heeft begeleid, meerdere behandelingen heeft uitgevoerd, coulancewerk heeft verricht en actief heeft meegedacht over structurele oplossingen.

Verweerder stelt dat van meet af aan sprake was van een slecht passend gebit en betwist dat de huidige klachten het gevolg zijn van zijn handelen.

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

Klager stelt dat door toedoen van verweerder de nieuwe prothese, die door G werd gemaakt, niet meer past. Verweerder daarentegen stelt dat hij klager heeft geholpen toen deze pijnklachten door de nieuwe prothese ervoer en niet naar G kon of wilde gaan, door drukplekken te behandelen, scherpe delen te polijsten en de prothese te rebasen en betwist dat hij structurele wijzigingen aanbracht aan de prothese die van meet af aan slecht paste.

De Geschilleninstantie stelt voorop dat voor aansprakelijkheid van verweerder vereist is dat voldoende aannemelijk is gemaakt dat verweerder tekort is geschoten in het nakomen van de behandelingsovereenkomst. Hierbij geldt dat het erop aan komt dat verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandprotheticus onder diezelfde omstandigheden mocht worden verwacht.

Ook dient er een voldoende direct oorzakelijk verband te zijn tussen de door klager gestelde schade en verweerders handelen. Met andere woorden: klager dient aan te tonen dat de gestelde schade het gevolg is van verweerders tekortkoming.

Gezien de garantie die klager had op de nieuwe prothese was een verwijzing door verweerder naar de maker ervan de meest aangewezen en verstandige weg geweest. Klager heeft deze mogelijkheid uitdrukkelijk afgewezen, hetgeen ter zitting is bevestigd. Vanuit het oogpunt van patiëntgerichtheid is het om deze reden begrijpelijk dat verweerder klager heeft willen helpen. Dat klager hierdoor geen rechten meer zou kunnen laten gelden op garantie kan verweerder niet worden aangerekend.

Klager verwijt verweerder de prothese vernield te hebben terwijl verweerder zegt alleen scherpe randen te hebben gepolijst en gebruikelijke prothese-nazorg te hebben geboden. Ter onderbouwing van zijn verwijt heeft klager een schrijven d.d. 26 maart 2026 overgelegd waarin G, de maker van de prothese, stelt dat vanwege dusdanige beslijpingen en rebasen door verweerder de prothese niet meer passend is te maken. De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat dit schrijven niet als objectief bewijs kan dienen, nu de opsteller van de brief een betrokken partij is en geen causaal verband aantoont tussen de vermeende bewerkingen door verweerder en de gestelde schade.

De Geschilleninstantie Mondzorg kan niet vaststellen dat door toedoen van verweerder de prothese onherstelbaar beschadigd is geraakt. De klacht is ongegrond.

Nu de klacht wordt afgewezen dient reeds daarom de gevorderde schadevergoeding te worden afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst de gevorderde schadevergoeding af.

Bunnik, 26 juni 2026

Met verzenddatum, 7 augustus 2026