

UITSpraak

SGIM 2025-19

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, 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 maart 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat hij 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 1 augustus 2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 4 juli 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 juni 2025.
5. De hoorzitting heeft op 25 juli 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen, vergezeld van zijn advocaat F. Verweerder kon wegens vakantie niet aanwezig zijn. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Klager heeft zich in november 2021 tot verweerder gewend om een nieuwe gebitsprothese te laten aanmeten ter vervanging van de 23 jaar oude prothese. De nieuwe prothese die op 25 november 2021 werd geplaatst bleek te breed te zijn voor klager en had bovendien maar 12 elementen in plaats van 14. Klager is vier maal terug geweest naar verweerder, maar de prothese paste nog steeds niet. Ter zitting licht klager toe dat enige malen aanpassingen werden gedaan maar dat na korte tijd er dan toch weer blaren verschenen in zijn mond. Klager heeft verweerder vervolgens zes of zeven maal een email gestuurd maar nooit antwoord gekregen.

Klager heeft vervolgens tandartspraktijk G bezocht die bevestigde dat de prothese niet goed was en een nieuwe prothese heeft gemaakt. De kosten van deze nieuwe prothese werden niet vergoed door klagers zorgverzekeraar.

Klager heeft hierop een klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. Klager stelt dat verweerder de prothese op ondeugdelijke wijze heeft ingemeten en hierdoor tekort is geschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Klager eist vergoeding van schade bestaande uit de kosten van de nieuwe prothese à € 1.347,53 evenals een vergoeding van € 641,- ter compensatie van reiskosten en inkomstenderving ten gevolge van het meermaals moeten afreizen naar Zoetermeer.

Het verweer

Verweerder heeft in zijn verweerschrift gesteld dat hij volgens de gebruikelijke methodiek een prothese voor klager heeft gemaakt. Na plaatsing op 25 november 2021 heeft verweerder op 10 december 2021 en 31 januari 2022 nog drukplekjes gecorrigeerd en op 14 februari 2022 randen ingekort.

Verweerder is van mening dat klager onvoldoende tijd heeft genomen om aan de nieuwe prothese te wennen. De prothese leek op 14 februari 2022 goed te zitten en klager heeft toen aangegeven dat hij contact zou opnemen als er toch nog iets was.

Wat de reden is dat de prothese maar 12 kiezen heeft weet verweerder niet; de nieuwe prothese werd gemaakt door een tandprotheticus die niet meer bij verweerder werkt. Verweerder weet niet waar de tandprotheticus momenteel verblijft, maar het staat klager natuurlijk vrij naar hem op zoek te gaan en met hem in gesprek te gaan.

Verweerder stelt dat klager hem onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld contact met hem te zoeken en de problematiek te verhelpen en begrijpt niet dat klager een klacht heeft ingediend. Verweerder meent niet verantwoordelijk te zijn voor de extra kosten die klager heeft gemaakt door zelfstandig naar een andere praktijk te gaan.

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

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat verweerder in de hoedanigheid van zorgaanbieder verantwoordelijk is voor de zorgverlening in zijn praktijk, ook als deze zorg door de in zijn praktijk werkzame tandprotheticus werd verleend.

Klager heeft onweersproken gesteld dat de door verweerder vervaardigde prothese door een afwijkend aantal elementen en een slechte occlusie en articulatie van onvoldoende kwaliteit was. Eveneens onweersproken heeft klager gesteld dat hij zich na plaatsing van de prothese diverse malen tot verweerder heeft gewend vanwege klachten over de pasvorm en dat deze geen afdoende oplossing heeft geboden.

Verweerder heeft ten behoeve van deze procedure geen tandheelkundig dossier overgelegd maar slechts een selectie van dossieraantekeningen ingestuurd die onvoldoende inzicht verschaffen in de gang van zaken ter zake het prothese traject. Door niet ter zitting te verschijnen heeft verweerder zich de gelegenheid ontnomen om een toelichting te geven of vragen te beantwoorden.

De Geschilleninstantie Mondzorg kan daarom niet oordelen dat verweerder zich tijdens het nazorgtraject na plaatsing van de prothese voldoende heeft ingespannen om klachten ter zake de pasvorm op te lossen en acht de stelling van klager dat hij verweerder voldoende gelegenheid heeft geboden om het aan hem voorgelegde ongenoegen op te lossen, onvoldoende weersproken.

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mocht worden verwacht en acht de klacht dan ook gegrond. Gelet op het vorenstaande ziet de Geschilleninstantie Mondzorg aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding ter grootte van € 1.347,53 ter vergoeding van de nieuw gemaakte prothese. Het meerdere gevraagde schadebedrag wijst de Geschilleninstantie Mondzorg als onvoldoende onderbouwd af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- oordeelt dat verweerder aan klager een bedrag à € 1.347,53 dient te betalen ter vergoeding van de nieuwe prothese;
- oordeelt dat verweerder aan klager een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) dient te betalen ter vergoeding van het door klager betaalde griffiegeld;
- wijst het meerdere en andere gevorderde af.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 25 juli 2025

Met verzenddatum, 14 augustus 2025