

## UITSPRAAK

SGIM 2024-45

### 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 de heer A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen de heer drs. 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 02-09-2024 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 02-09-2024 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 09-09-2024 ontvangen.
3. Verweerder heeft geen verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29-11-2024.
5. De hoorzitting heeft op 29-11-2024 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door zijn schoonzoon.

### De klacht

Klager verwijt verweerder dat hij een ondeugdelijke prothese voor hem heeft vervaardigd. De prothese is te groot waardoor klager er niet mee kan eten. Verweerder heeft de prothese wat afgeslepen maar nog steeds is de voorziening voor klager onbruikbaar.

Klager heeft verweerder verzocht voor hem een nieuwe prothese te vervaardigen zowel voor de onder- als voor de bovenkaak. Eenmaal in de vijf jaar wordt een nieuwe prothese door de zorgverzekeraar van klager vergoed. Daarbij was de boven prothese een keer gebroken. Op 6 februari 2024 was de prothese gereed maar het voelde niet goed. Voor zijn gevoel was de prothese te hoog en klager kon er niet mee eten. Klager is teruggegaan naar verweerder die de prothese heeft bijgeslepen maar dit was onvoldoende. De prothese is en blijft te hoog en te groot en voor klager onbruikbaar. Noodgedwongen draagt klager weer zijn oude prothese. Klager heeft een

andere tandprotheticus bezocht om de voorziening te laten bekijken. Deze protheticus heeft klager verteld dat de prothese voor zijn mond te hoog is. Verweerder blijft klager echter voorhouden dat de prothese goed is en dat klager eraan moet wennen. Klager voelt zich niet serieus genomen door verweerder. Klager heeft hersenproblemen om welke reden hij ondersteund wordt door een begeleider. Zij is ook mee geweest naar de praktijk van verweerder. Klager heeft een klacht ingediend bij de [beroepsorganisatie] maar verweerder heeft niet inhoudelijk gereageerd op een verzoek van de klachtenfunctionaris.

Klager verlangt dan ook een oordeel van de Geschilleninstantie. Klager zou graag een nieuwe prothese willen laten maken door een andere protheticus waarvan de kosten van € 1.797,81 vergoed worden door verweerder. Klager zit nu met een gebit dat grotendeels vergoed is door zijn zorgverzekeraar maar waar hij niets mee kan. De eigen bijdrage heeft klager voldaan. Klager dient vijf jaar te wachten voordat hij weer voor een vergoede voorziening in aanmerking komt.

### **Het verweer**

Verweerder licht toe dat het hij door privé omstandigheden niet in staat geweest om in de [beroepsorganisatie] procedure inhoudelijk te reageren of een verweerschrift in te dienen bij de Geschilleninstantie. Verweerder voert zijn verweer mondeling ter zitting.

Klager heeft zich in de praktijk van verweerder gemeld voor het vervaardigen van een nieuwe prothese voor de onder- en de bovenkaak. De oude prothese van klager was te laag, onder meer door slijtage en daardoor neemt de kauwfunctie af. Verweerder probeert altijd de functie van de prothese te verbeteren onder meer door het iets verhogen van de beet. Verweerder maakt eerste een pasprothese van was om daarmee het gevoel in de mond duidelijk te kunnen maken. Ook voor klager heeft verweerder dat gedaan. Klager kreeg de pasprothese een week mee naar huis en nadat klager verweerder had bevestigd dat de prothese goed zat heeft verweerder de definitieve voorzieningen gemaakt en op 6 februari 2024 geplaatst. Aan de beethoogte van de pasprothese heeft verweerder niets meer veranderd. De prothese zat goed en paste goed. De volgende dag kwam klager terug in de praktijk omdat hij niet goed kon eten met de prothese. Verweerder heeft de prothese wat bijgeslepen en klager uitgelegd dat er tijd nodig is om te wennen aan een nieuwe prothese. Klager is vervolgens nog meerdere keren terug geweest in de praktijk, ook met zijn begeleider. Verweerder en ook de begeleider van klager hebben hem getracht uit te leggen dat er gewenningstijd nodig is voor een nieuwe prothese. Verweerder heeft klager steeds gevraagd de nieuwe prothese in ieder geval één week te dragen zodat goed bekeken kon worden of en waar de problemen zaten maar het is verweerder niet gelukt klager daarvan te overtuigen. Verweerder heeft daarmee niet eventuele herstelwerkzaamheden voor klager kunnen verrichten.

### **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 vervolgens aan de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie]. In de klachtenprocedure heeft verweerder niet inhoudelijk gereageerd waarmee partijen niet tot een oplossing zijn gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie heeft geen aanleiding of aanwijzing gevonden om aan te nemen dat verweerder bij het vervaardigen van de prothese van klager ondeskundig of onzorgvuldig heeft gehandeld. Verweerder heeft volgens de gangbare normen gehandeld door voor klager eerst een pasprothese van was te maken en na bevestiging van goedkeuring door klager de definitieve voorziening te vervaardigen. Bij het maken van een nieuwe prothese is het gebruikelijk dat de beet daarvan iets wordt verhoogd om de slijtage van de oude prothese en het slinken van de kaak te compenseren en de natuurlijke, oorspronkelijke beet zo goed mogelijk na te bootsen zodat een optimale kauwfunctie wordt gecreëerd.

Klager heeft bevestigd dat verweerder hem heeft gevraagd en geadviseerd de nieuwe prothese een week te dragen zodat vervolgens kon worden beoordeeld of en waar een eventuele aanpassing nodig was. Klager heeft te kennen gegeven dat hij dat advies niet heeft opgevolgd omdat hij niet met de prothese kon eten.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat klager verweerder daarmee niet in staat heeft gesteld zijn klachten goed te beoordelen en op te lossen.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 29 november 2024

Met verzenddatum, 9 januari 2025