

Beslissing naar aanleiding van het op 15 april 2022 ontvangen geschil van:

**De heer A. ,**

wonende te B. ,

verder te noemen: klager

tegen

**Praktijk C. ,**

gevestigd te D. ,

vertegenwoordigd door mevrouw E. , huidtherapeute,

verder te noemen: huidtherapeute,

gemachtigde: .....

**1. De procedure**

- 1.1 Klager heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door Praktijk C. te D. , in de persoon van de huidtherapeute, tevens eigenaresse, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtprocedure is vervolgens afgerond.
- 1.2 Klager heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. Praktijk C. is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klager en Praktijk C. zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Ter zitting hebben genoemde partijen bevestigd dat zij instemmen met de behandeling van het geschil door de geschillencommissie alsook dat de beslissing van de geschillencommissie door hen als bindend zal worden beschouwd.
- 1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier, ontvangen op 15 april 2022, waarna nog nadere stukken ter toelichting daarop en onderbouwing daarvan zijn ontvangen;
  - de medische machtiging van klager;
  - een verweerschrift met bijlagen;
  - voorafgaand aan de zitting verder toegezonden stukken van zowel klager als de huidtherapeute;
  - het paramedisch dossier.
- 1.4 Op 1 juli 2022 is het geschil mondeling behandeld. Partijen waren hierbij aanwezig. De huidtherapeute werd bijgestaan haar gemachtigde voornoemd. Ter zitting heeft de huidtherapeute een brief overgelegd die (deels) door haar is voorgelezen.

## **2. Waar gaat het geschil over en wat is de beslissing?**

- 2.1 Klager en de huidtherapeute hebben een geschil over diverse aspecten van de behandeling van een tatoeage op de rechterschouder. Klager wilde dat deze tatoeage zou worden verwijderd. Klager vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd omtrent de mogelijkheden en risico's van de behandeling, dat de uitvoering onder de maat is, dat de behandelrelatie ten onrechte eenzijdig is beëindigd en dat hem ten onrechte geen kopie van het dossier is verstrekt. De huidtherapeute vindt dat zij op genoemde onderdelen zorgvuldig heeft gehandeld.
- 2.2 De geschillencommissie vindt dat de huidtherapeute op drie van de vier hiervoor genoemde klachtonderdelen onder de norm heeft gehandeld. Haar handelen heeft schade veroorzaakt en die schade moet zij aan klager vergoeden. De geschillencommissie licht dat hierna toe.

## **3. Wat is er gebeurd?**

- 3.1 Klager heeft zich op 2 oktober 2021 tot de huidtherapeute gewend met het verzoek een ongeveer 15 jaar oude tatoeage van zijn rechterschouder te verwijderen. De huidtherapeute heeft daarop de tatoeage en de huid van klager geanalyseerd. Daarbij heeft de huidtherapeute foto's van de te behandelen plek gemaakt.
- 3.2 Het paramedisch dossier bevat een behandelplan met als datum 2 oktober 2021. Tevens bevat het dossier een "addendum informed consent YAG Laser" formulier gedateerd 2 oktober 2021. In het addendum wordt uitleg gegeven over mogelijke reacties zoals bloeduitstortingen, puntbloedinkjes, korstjes en blaren. Hierbij staat onder meer vermeld dat krabben aan korstjes kan leiden tot littekentjes. Het behandelplan is niet ondertekend, genoemde addendum is wel ondertekend.
- 3.3 Over het behandelhoofddoel staat in het behandelplan het volgende:

*Het doel van de behandeling is het reduceren van een oud amateuristische tatoeage inkt gelokaliseerd op de Dexter scapula bij een huidtype 3.*

Ten aanzien van de verwachting van klager vermeldt het behandelplan:

*De heer A. heeft als verwachting dat zijn tatoeages definitief verwijderd worden en dus niet meer zichtbaar voor het oog wat hem dus nu inmiddels stoort, het zichtbare inkt op zijn huid en wilt het graag verwijderen.*

Over de huid therapeutische verrichtingen vermeldt het behandelplan het volgende:

*8-10 sessies voor het verwijderen van het amateuristische tatoeage.*

*Middels Q-switched kunnen diverse tatoeages verwijderd worden. Voornamelijk het verwijderen van donkere inkt. Raden patiënten vaak dan ook aan om verdoving te gebruiken, zoals plaatselijke verdoving en goed te gebruiken is dan Emla crème,*

*Na de helingsperiode die na iedere behandeling wordt ingelast tussen de 4 en de 6 weken. Na helingsperiode is patiënt dan ook klaar voor de nieuwe te ondergane behandeling*

*Op basis van behaalde resultaten en herstel van de huid kunnen de intervallen van behandelingen variëren en dit wordt dan ook uitvoerig met patiënt besproken om ook aan de verwachtingspatroon van de patiënt te voldoen.*

- 3.4 De huidtherapeute heeft zeven laserbehandelingen bij klager uitgevoerd. De behandelingen werden uitgevoerd met een Q-switched laserapparaat, deels met een laserfrequentie van Nd 1064 nm en deels met een laserfrequentie van 755 nm. Na afloop van de laserbehandeling werd de behandelde huid gekoeld met Coolpads.
- 3.5 Blijkens het paramedisch dossier vond de eerste behandeling plaats op 2 oktober 2021, daarna op 22 oktober 2021 (genoteerd als tweede behandeling) en 6 november 2021 (genoteerd als derde behandeling). Op 14 december 2021 (genoteerd als vijfde behandeling) werd een vervolgbehandeling gepland op 22 januari 2022. Van twee behandelingen zijn in het paramedisch dossier geen verslagen opgenomen.
- 3.6 Klager heeft mondeling met de huidtherapeute afgesproken dat klager € 50,- per behandeling zou betalen. Klager heeft op 3 oktober 2021, 23 oktober 2021 en op 7 november 2022 een bedrag ad € 50,- aan Praktijk C. betaald. Bij of na de derde behandeling is afgesproken dat verdere betaling in natura zou worden voldaan; klager zou als tegenprestatie zijn medewerking verlenen aan het maken van videopromotiemateriaal. De huidtherapeute zou het promotiemateriaal op social media mogen gebruiken. Daarnaast zou klager werkzaamheden verrichten als personal trainer van de huidtherapeute.
- 3.7 Klager en de huidtherapeute hebben afgesproken dat de laserbehandelingen met inachtneming van een herstelperiode van vier tot zes weken zouden worden uitgevoerd. Tijdens de derde behandeling op 6 november 2022 heeft klager verzocht of het mogelijk was om de behandelingen korter op elkaar uit te voeren. De huidtherapeute heeft hierover contact gezocht met de fabrikant van het laserapparaat. Laatste gaf, kort gezegd, aan dat afhankelijk van het herstel van de huid een kortere interval periode, in combinatie met een lage laserfrequentie, mogelijk was. De resterende vier behandelingen zijn vervolgens uitgevoerd met een kortere herstelperiode.
- 3.8 Op 17 januari 2022 heeft klager per WhatsApp bericht gevraagd of de huidtherapeute naar de behandelplek wilde kijken. Klager vond dat er sprake was van onvoldoende herstel en

mogelijk littekenweefsel. De bevindingen bij onderzoek vormden voor de huidtherapeute geen aanleiding tot een langere hersteltermijn dan van rond de twee weken. Van dit onderzoek en de bevindingen is in het paramedisch dossier geen verslag gedaan.

- 3.9 Niet tevreden met het resultaat van de behandelingen en met de vrees voor littekenweefsel als gevolg daarvan, heeft klager de huidtherapeute om een toelichting op het door haar gevolgde behandelbeleid verzocht. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de huidtherapeute per mailbericht van 7 februari 2022 een uitleg verstrekt. Deze uitleg was voor klager onvoldoende. Per mailbericht van 13 februari 2022 heeft hij zijn medisch dossier bij opgevraagd. Nadat de huidtherapeute ook na herhaald verzoek op 17 februari 2022 het paramedisch dossier niet aan klager had gegeven, heeft klager op 3 maart 2022 een klacht bij de klachtfunctionaris ingediend.
- 3.10 Per mailbericht van 23 maart 2022 heeft de huidtherapeute klager laten weten dat zij niet beschikte over een medisch dossier van klager. Zij heeft toegelicht dat het verwijderen van tatoeages niet als medische behandeling wordt aangemerkt. Verder heeft zij aangegeven dat de gegevens van klager uit het bestand van de kliniek waren verwijderd omdat zij klager niet langer als klant wilde hebben. Ook heeft zij in deze email aangegeven dat het promotiemateriaal van social media was verwijderd en dat, nu dit materiaal niet langer mocht worden gebruikt, klager € 1.200,- voor de uitgevoerde tatoeage- en haarverwijdering behandelingen moest betalen.
- 3.11 Per mailbericht van 25 maart 2022 heeft klager de huidtherapeute bericht dat een grond voor de vergoeding ontbrak en dat hij haar daarom niet zou betalen. Verder heeft klager opnieuw verzocht om een kopie van zijn medisch dossier. In een later mailbericht heeft klager nog toegelicht dat hij zijn toestemming voor het gebruik van het promotiemateriaal nimmer had ingetrokken.
- 3.12 Naar aanleiding van de in het kader van de klachtprocedure door klager overgelegde foto van de behandelde schouder, heeft de huidtherapeute klager per mailbericht laten weten dat op basis van die foto's enig littekenweefsel niet kon worden vastgesteld en dat zij voor het stellen van een dergelijke diagnose ook niet bevoegd was. De huidtherapeute heeft aangeboden dat klager zich zou laten onderzoeken door een aan haar kliniek verbonden cosmetisch arts en aangegeven dat zij daarvoor reeds een afspraak voor 5 mei 2022 had ingepland. Klager is op dit aanbod niet ingegaan.

#### **4. Wat houdt het geschil in?**

- 4.1 Klager vindt dat de huidtherapeute niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Klager verwijt de huidtherapeute, in de kern samengevat, dat zij:
- a. klager onvoldoende heeft geïnformeerd over het te verwachten behandelresultaat en klager eveneens onvoldoende heeft geïnformeerd over de behandeling zelf en mogelijke complicaties zoals risico's op huidschade en littekenweefsel. Er is dus geen sprake geweest van informed consent. Klager heeft het behandelplan en het informed consentformulier nooit ontvangen en niet ondertekend;
  - b. de behandelingen niet juist heeft uitgevoerd omdat zij deze behandelingen te kort op elkaar heeft uitgevoerd. Hierdoor is de huid van klager beschadigd en is littekenweefsel ontstaan;
  - c. niet na eerste verzoek daartoe van klager het volledige paramedisch dossier aan klager heeft verstrekt;
  - d. de behandelrelatie zonder overleg of doorgeleiding naar een andere hulpverlener eenzijdig heeft opgezegd;
  - e. ten onrechte € 1.200,- in rekening heeft gebracht.

Klager stelt als gevolg daarvan materiële en immateriële schade te hebben geleden en wil daarvoor een vergoeding van € 1.400,-. De materiële schade bestaat, conform de overgelegde schadestaat, uit nog te maken medische kosten voor het verwijderen van littekenweefsel en het reduceren van resterende tatoeage inkt. Het verzoek tot immateriële schade heeft klager per mail d.d. 29 april 2022 ingetrokken.

## **5. Wat is het verweer?**

De huidtherapeute heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder op de verweren worden ingegaan.

## **6. Wat zijn de overwegingen van de geschillencommissie?**

### *Beoordelingskader*

- 6.1 Tussen klager en de huidtherapeute is – kort gezegd – in geschil of de huidtherapeute rondom en bij de laserbehandelingen binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. De geschillencommissie zal deze vraag door een beoordeling van het handelen beantwoorden. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor huidtherapeuten geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap.

### *Ten aanzien van klachtonderdeel a Informed consent*

- 6.2 Wat de eerste klachtonderdeel betreft, staat tegenover de stelling van klager dat hij niet voldoende is geïnformeerd de stelling van de huidtherapeute dat alle informatie in het behandelplan en het informed consentformulier staat. De geschillencommissie stelt vast dat het addendum van 2 oktober 2021 is ondertekend. Klager betwist echter dat dit zijn handtekening is. Een handtekening van klager op het behandelplan ontbreekt. Het is voor de geschillencommissie bij het ontbreken van nader bewijs daarover onduidelijk gebleven dat de handtekening op het informed consentformulier van klager is. Nu in het behandelverslag van 2 oktober 2021 is vermeld dat het formulier is besproken en ondertekend, kan niet worden vastgesteld dat klager onvoldoende is geïnformeerd. Dat klager in dat geval een andere keuze zou hebben gemaakt is overigens niet gesteld of aannemelijk gemaakt door klager.

*Ten aanzien van klachtonderdeel b Uitvoering behandeling en gevolgschade*

- 6.3 Wat het tweede klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie vast dat uit het behandelplan volgt dat bij aanvang van de behandelingen tussen klager en de huidtherapeute een herstelperiode van vier tot zes weken is afgesproken. Hoewel van twee behandelingen geen verslag is gedaan in het dossier, is duidelijk dat in de periode vanaf 2 oktober 2021 tot 22 januari 2022 in totaal zeven behandelingen hebben plaatsgevonden. Vanaf de start van de behandelingen vonden de behandeling met een kortere herstelperiode dan vier weken plaats. Tussen de behandeling van 2 oktober en die van 22 oktober liggen 20 dagen; tussen de behandeling op 22 oktober en 6 november liggen 15 dagen. Tussen de behandeling op 6 november en de daarna genoteerde behandeling op 14 december liggen weliswaar vijf weken en vier dagen maar in die periode is ook vierde behandeling uitgevoerd.

Uit bovenstaande volgt dat de huidtherapeute vanaf de start van de behandeling aanzienlijk kortere herstelperiodes in acht heeft genomen dan vooraf met klager was besproken. Door het niet noteren van een tweetal behandelingen in het paramedisch dossier, is voor de geschillencommissie niet exact vast te stellen welke herstelperiodes er tussen de laatste vier behandelingen in acht zijn genomen. Echter, op basis van de stukken en de verklaringen van partijen ter zitting, is aannemelijk dat een herstelperiode van gemiddeld om en nabij de 14 dagen in acht is genomen. De geschillencommissie vindt dat onjuist. Bij het niet in acht nemen van een minimale herstelperiode van vier weken althans gemiddeld twee weken heeft een huid – en dus ook die van klager – onvoldoende gelegenheid om te herstellen en de gelaserde pigmentdeeltjes af te voeren, waardoor het resultaat van de behandelingen achterblijft.

Aan dit oordeel doet niet af dat de huidtherapeute op enig moment overleg heeft gevoerd met de fabrikant van de laserapparatuur en dat deze heeft aangegeven dat een kortere

herstelperiode in acht kon worden genomen. De fabrikant heeft immers ook gezegd dat dit afhankelijk zou zijn van het herstel van de huid van de behandelde persoon. Dat herstel in geval van klager onvoldoende uitbleef, heeft de huidtherapeute ten onrechte niet opgemerkt. Het klachtonderdeel is daarom gegrond.

- 6.4 Tijdens de hoorzitting door het lid-beroepsgenoot van de geschillencommissie vastgesteld dat er is op meerdere plekken op de behandelde schouder sprake is van hypertrofisch littekenweefsel. De geschillencommissie acht het aannemelijk dat het onvoldoende herstel de oorzaak is van de beschadiging van de huid van klager. Doordat een tatoeage, zoals die van klager, niet op elke plek evenveel inkt bevat neemt een tatoeage tijdens een laserbehandeling niet overal evenveel warmte op. Op plaatsen waar zich veel inkt bevindt, wordt meer warmte geabsorbeerd dan op plekken waar minder inkt zit, ook in de diepere lagen van de huid. Daardoor kan bij overbehandeling en/of door het niet in acht nemen van voldoende hersteltijd tussen behandelingen, zoals bij klager het geval is geweest, onregelmatig littekenweefsel optreden. De stelling van de verweerster dat de vastgestelde littekens door krabben moeten zijn ontstaan omdat ze onregelmatig voorkomen in het behandelde gebied is onjuist. Dat klager de schade zelf veroorzaakt zou hebben doordat hij tegen de instructie in zou hebben gekrabd aan de behandelde plek en/of doordat hij krachtsport zou hebben uitgeoefend of zich anderszins niet aan de nabehandelinstructies zou hebben gehouden, zoals de huidtherapeute heeft aangevoerd, is bovendien niet gebleken. Dat klager zelf een verwijt treft bij het ontstaan van het geconstateerde littekenweefsel acht de geschillencommissie dan ook onwaarschijnlijk en is ook overigens door klager betwist.

*Ten aanzien van klachtonderdeel c Afschrift dossier*

- 6.5 Wat het derde klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat het uitgangspunt is dat een cliënt recht heeft op een afschrift van zijn dossier. Het afschrift moet onverwijld worden versterkt. De geschillencommissie stelt vast dat de huidtherapeute op dit punt niet aan haar plicht heeft voldaan. Dat klager de huidtherapeute op het verkeerde been heeft gezet door te vragen naar het *medisch* dossier treft in het licht van dat oordeel geen doel; de huidtherapeute had moeten begrijpen dat klager op zijn *paramedisch* dossier doelde. Het klachtonderdeel is daarmee gegrond.

*Ten aanzien van klachtonderdeel d Beëindiging behandelrelatie*

- 6.6 De geschillencommissie stelt wat het vierde klachtonderdeel betreft, vast dat de huidtherapeute de relatie heeft beëindigd en niet klager, zoals de huidtherapeute heeft aangevoerd. Uit de stukken blijkt slechts dat klager voordat hij verdere behandelingen zou ondergaan uitleg wilde over het tot dan toe gevoerde behandelbeleid.
- 6.7 Een en ander neemt niet weg dat eenzijdige beëindiging van een behandelrelatie door een zorgverlener is toegestaan, mits daarvoor een gewichtige reden aanwezig is. Naar het oordeel van de geschillencommissie ontbreekt die gewichtige reden evenwel. Het enkele feit dat klager een klacht heeft ingediend bij de klachtfunctionaris is onvoldoende om een gewichtige reden voor het beëindigen van de behandelrelatie te veronderstellen. Ook verder is van een gewichtige reden voor het beëindigen van de behandelrelatie niet gebleken. Het stond de huidtherapeute dan ook niet vrij om, zonder afstemming met klager en zonder dat zij klager heeft doorverwezen naar een andere hulpverlener, over te gaan tot een eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie zoals zij met haar mailbericht van 23 maart 2022 wel heeft gedaan. Het klachtonderdeel is gegrond.

*Ten aanzien van klachtonderdeel e Vergoeding*

- 6.8 Wat het laatste klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie op basis van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, vast dat klager zijn toestemming voor het gebruik van het gemaakte promotiemateriaal niet heeft ingetrokken. Van een niet-nakomen van de afspraken door klager is dan ook geen sprake en bijgevolg ontbreekt het ook aan een grondslag voor een vergoeding aan de huidtherapeute. Sterker nog, klager mocht ervan uitgaan dat hij als wederdienst voor zijn diensten behandelingen, tot ten minste tien of zoveel meer als nodig om het maximale resultaat voor het verwijderen van de tatoeage inkt te behalen, bij de huidtherapeute zou kunnen ondergaan. Door de onterechte eenzijdige opzegging van de behandelovereenkomst is de huidtherapeute hierin in verzuim gebleven en is zij degen die haar verplichting niet is nagekomen. Het klachtonderdeel is gegrond.
- 6.9 De geschillencommissie stelt voorop dat klagers gezondheidsschade – de beschadiging van de huid – het gevolg is van de onzorgvuldige behandeling door de huidtherapeute. De geschillencommissie heeft een en ander onder 6.4 uitgelegd. Dit maakt dat klager in beginsel recht heeft op een vergoeding van de gevolgschade. Klager heeft in dat verband gesteld gevolgschade te lijden ter grootte van € 1.400,- ter zake van materiële schade. Deze schade bestaat uit nog te maken medische kosten voor acht tot tien behandelingen ad € 100,- voor het verwijderen van littekenweefsel en het reduceren van resterende tatoeage inkt, reiskosten en het betaalde griffiegeld ad € 100,-. Ter onderbouwing van zijn schade heeft klager een behandelplan met kostenindicatie van een andere hulpverlener overgelegd. Hierin wordt uitgegaan van € 100,- per behandeling.



- 6.10 Wat de materiële schade betreft, is de geschillencommissie van oordeel dat een vergoeding van € 1.000,- voor verdere behandeling van littekenweefsel en tatoeageverwijdering op zijn plaats is. Hoewel het door klager opgevoerde tarief voor de verdere behandelingen hoger is dan het tarief dat klager met de huidtherapeute was overeengekomen, is dit tarief redelijk en marktconform.
- 6.11 Daarnaast zal het door klager betaalde griffiegeld van € 100,- aan klager moeten worden vergoed.

*Tot slot: algemene opmerking m.b.t. de dossiervorming*

- 6.12 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de huidtherapeute van telefoongesprekken, WhatsApp correspondentie en emailcontacten die zij met klager over de behandelingen heeft gehad geen notitie heeft gemaakt in het paramedisch dossier. Ook ontbreekt in het dossier bij een aantal behandelingen de notering stand en/of de golflengte van de gebruikte laser.

De geschillencommissie merkt op dat *alle* cliëntcontacten omtrent een behandeling door de hulpverlener dienen te worden vastgelegd in het paramedisch dossier. Verder heeft de geschillencommissie vastgesteld dat de huidtherapeute van twee behandelingen van klager in het geheel geen verslag in het paramedisch dossier heeft gedaan. Het paramedisch dossier van klager is daarmee onvolledig en gebrekkig. De huidtherapeute heeft ten aanzien daarvan dan ook niet gehandeld zoals van een redelijk bekwame beroepsuitoefenaar mag worden verwacht en ook niet heeft gehandeld binnen de kaders zoals die binnen de beroepsgroep als norm gelden. Het verdient aanbeveling om de wijze van dossiervoering zo aan te passen dat het wel overeenkomstig de norm is.

## **7. De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- alle klachtonderdelen, uitgezonderd klachtonderdeel a, gegrond zijn;
- klager schade heeft geleden of nog zal lijden ter grootte van € 1.000,-;
- Praktijk C. aan klager uiterlijk op 1 oktober 2022 een bedrag van € 1.000,- moet betalen op een door klager aan Praktijk C. op te geven rekeningnummer;
- Praktijk C. aan klager uiterlijk op 1 oktober 2022 het door hem betaalde griffiegeld van € 100,- moet betalen op een door klager aan Praktijk C. op te geven rekeningnummer.

Deze beslissing is gegeven op 1 juli 2022 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer,

2022-001

lid-cliëntvertegenwoordiger, N. Apeldoorn, lid-beroepsgeenoot en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.



voorzitter



secretaris