

Beslissing naar aanleiding van het op 6 mei 2025 ontvangen geschil van:

Mevrouw A.,

wonende te B.,

verder te noemen: klagster,

gemachtigde: R. Schoemaker, advocaat te Den Haag,

tegen

Praktijk C.,

tevens handeld onder de naam D.,

gevestigd te F.,

vertegenwoordigd door mevrouw E., huidtherapeute,

verder te noemen: de huidtherapeute.

1. De procedure

- 1.1 Klagster heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door C. te F., in de persoon van de huidtherapeute, tevens eigenaresse, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De huidtherapeute heeft hierop gereageerd, waarna de klachtprocedure is afgerond. De afloop ervan was voor klagster niet bevredigend.
- 1.2 Klagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. Praktijk C. is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klagster en Praktijk C. zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Het geschil is na ontvangst van de machtiging en betaling van het verschuldigde griffiegeld, op 6 mei 2025 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschillenformulier met bijlagen;
 - een aanvullend klaagschrift, ontvangen op 10 mei 2025;
 - de medische machtiging van klagster;
 - een verweerschrift met bijlagen;
 - diverse nagezonden producties van klagster, waaronder onder meer foto's en een transcriptie van diverse met de huidtherapeute gevoerde gesprekken;
 - het paramedisch dossier.

- 1.4 De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 3 september 2025. Partijen waren aanwezig, Praktijk C. in de persoon van de huidtherapeute. Klaagster werd bijgestaan door haar gemachtigde voornoemd en werd vergezeld door haar zuster. De huidtherapeute werd vergezeld door haar echtgenoot. De gemachtigde van klaagster heeft een pleitnotitie overgelegd en voorgedragen. Op de mondelinge behandeling hebben 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.

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

- 2.1 Klaagster en Praktijk C. hebben een geschil over de aan klaagster verleende huidtherapeutische zorg. Klaagster verwijt Praktijk C., kort gezegd, dat de huidtherapeute, tevens eigenaresse van praktijk C., de laserbehandeling heeft laten uitvoeren door een onbevoegde en ongekwalificeerde medewerker terwijl de advertentie die de basis vormde voor de behandeling, aangaf dat de behandeling zou worden uitgevoerd door een gekwalificeerde huidtherapeut. De behandeling is vervolgens onjuist uitgevoerd als gevolg waarvan bij klaagster blijvende huidschade is ontstaan en klaagster pijn en stress heeft ondervonden. Klaagster vordert materiele en immateriële schadevergoeding alsmede vergoeding van de door haar gemaakte juridische kosten en het door haar betaalde griffiegeld. Praktijk C. heeft de klacht bestreden en heeft gesteld zorgvuldig te hebben gehandeld.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen is gehandeld. Ook is het de geschillencommissie niet gebleken dat er als gevolg van de behandelingen blijvende schade aan de huid van klaagster is toegebracht. Voor zover direct na de behandeling de huid zichtbaar was aangedaan, is het de geschillencommissie voorts niet gebleken dat dit het gevolg is van fouten of tekortschieten bij de behandeling en evenmin dat het herstel van de huid onaanvaardbaar lang heeft geduurd. De klachten worden daarom ongegrond verklaard en de vorderingen van klaagster tot vergoeding van schade en kosten worden afgewezen. De geschillencommissie licht haar oordeel hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Praktijk C. heeft reclame gemaakt voor een full body laserbehandeling. In de reclame staat ook: *“erkende huidtherapeute”*.

- 3.2 Klaagster heeft naar aanleiding van deze reclame een afspraak voor deze behandeling gemaakt. Dit ging door middel van het invullen van een op de website van Praktijk C. aangeboden webformulier waarin voor de behandeling relevante informatie over klaagster werd opgevraagd en waarin informatie over de behandeling werd gegeven. De informatie bevatte ook inlichtingen over eventuele korte termijneffecten en bijwerkingen. Zo vermeld het webformulier onder meer:
- “Ik begrijp dat er een mogelijkheid is op korte termijneffecten zoals roodheid, mild branden, tijdelijke blauw plekken en tijdelijke verkleuringen van de huid, evenals de mogelijkheid van zeldzame bijwerkingen zoals littekens en permanente verkleuringen. (...)”*
- 3.3 Op 11 mei 2024 is klaagster samen met haar zus – die diezelfde dag ook een behandeling zou ondergaan – naar Praktijk C. gegaan. Daar vond een intake door een medewerker plaats. Klaagster heeft daarbij aangegeven dat zij zes maanden daarvoor elders probleemloos een gelijksoortige laserbehandeling had ondergaan. Vervolgens heeft de medewerker bij klaagster een laserbehandeling uitgevoerd ter plaatse van de benen, oksels, bakkebaard/snor, bikinilijn en bilnaad. De medewerker gebruikte de Candela Gentlemax Pro, alexandrite laser. De medewerker heeft over de uitgevoerde behandeling in het paramedisch dossier de volgende aantekening gemaakt:
- “Gehele benen: eerst 7 J/cm², daarna 8 J/cm²
Oksels: eerst 8 J/cm², daarna 9 J/cm²
Bakkebaard/snor 7 J/cm², daarna 8 J/cm²
Nek: eerst 7 J/cm², daarna 8 J/cm²
Bikinilijn/bilnaad: eerst 8 J/cm², daarna 9 J/cm²”.*
- 3.4 Na de behandeling constateerden klaagster en de medewerker dat er, buiten een lichte roodheid en zwelling van de behandelde huiddelen, geen bijwerkingen waren. Over de roodheid en zwelling is in het paramedisch dossier genoteerd dat deze in overeenstemming met de verwachtingen na een eerste behandeling waren. Ook is daarin vermeld dat een nazorgadvies is gegeven.
- 3.5 Nadat de klaagster de praktijk had verlaten, stelde zij vast dat de behandelde huid op haar voor- en achterbenen gevoelig was en dat daarop ronde plekken zichtbaar waren. De andere behandelde huiddelen vertoonden geen bijzonderheden.
- 3.6 Op 12 mei 2024 heeft klaagster contact opgenomen met de huidtherapeute en aangegeven dat zij zich zorgen maakte over de nog zichtbare plekken op haar benen. Klaagster heeft foto's van de behandelde plekken aan de huidtherapeute toegestuurd waarna de huidtherapeute

klaagster heeft gevraagd om langs te komen voor een beoordeling van de huid. Klaagster is vervolgens diezelfde dag, samen met haar zus, langsgegaan.

- 3.7 Bij de controle van de benen van klaagster op 12 mei 2024, stelde de huidtherapeute vast dat er sprake was van een lichte verkleuring van de behandelde plekken op het achterbeen van klaagster. Er was geen sprake van roodheid of andere huidreacties. Aan klaagster is verteld dat een dergelijke reactie van de huid na een behandeling niet ongebruikelijk was en dat het de verwachting was dat de verkleuring vanzelf zou wegtrekken. De huidtherapeute adviseerde klaagster de plekken te koelen en te hydrateren met zalf. Als zou blijken dat de plekken toch niet zouden wegtrekken dan kon klaagster zich weer melden.
- 3.8 Nadat de behandelde plekken door de huidtherapeute waren beoordeeld, heeft in het bijzijn van de medewerker die de behandelingen had uitgevoerd, een nader gesprek met klaagster en haar zus plaatsgevonden. Tijdens het gesprek zijn de kwalificaties van de medewerkster die de behandeling had uitgevoerd ter sprake gekomen. Daarbij heeft de huidtherapeute bevestigd dat de medewerker geen gediplomeerd huidtherapeute was, maar wel gecertificeerd was voor het gebruik van laserapparatuur. Het certificaat kon tijdens het gesprek niet worden overgelegd. Klaagster heeft zich er over beklaagd dat de behandelingen niet waren uitgevoerd door een gekwalificeerde huidtherapeut, terwijl dat in de reclame was gesteld. De huidtherapeute heeft daarop aangegeven dat haar echtgenoot degene was die klachten behandelde, waarna de echtgenoot zich bij het gesprek heeft gevoegd. Omdat klaagster niet tevreden was, is aangeboden dat de voor de behandeling betaalde gelden zouden worden gerestitueerd. Dit aanbod heeft klaagster geaccepteerd.
- Van haar bezoek aan de praktijk op 12 mei 2024 heeft klaagster geluidsopnames gemaakt.

4. Wat houdt het geschil in?

- 4.1 Klaagster vindt dat de huidtherapeute niet als goed hulpverlener heeft gehandeld en in strijd met de professionele standaard. Klaagster verwijt de praktijk C., in de kern samengevat, dat de huidtherapeute:
- Klaagster voorafgaand aan de laserbehandeling niet danwel onvoldoende heeft geïnformeerd over eventuele complicaties of schadelijke gevolgen van de behandeling;
 - Ten onrechte heeft nagelaten om voorafgaand aan de laserbehandeling een proefstukje te laseren;
 - Onrechtmatig heeft gehandeld doordat zij in strijd met hetgeen in de reclame was gesteld, de laserbehandelingen heeft laten uitvoeren door een niet gediplomeerde, ongekwalificeerde en niet bekwame medewerker met huidschade als gevolg.

Klaagster verwijt Praktijk C. ook dat de medewerker de behandeling niet zorgvuldig heeft uitgevoerd doordat de instelling en tijdsduur van de gebruikte laserapparatuur niet passend was voor klaagster waardoor verbrandingsverschijnselen zijn opgetreden met pijn en stress alsook permanente littekens en pigmentvlekken tot gevolg.

- 4.2 Klaagster vraagt betaling van een bedrag van € 12.500,-- aan smartengeld, terugbetaling van een bedrag van € 490,-- voor de laserbehandelingen, vergoeding van de eigen bijdrage voor rechtsbijstand van € 165,- en terugbetaling van het betaalde griffiegeld.

5. Wat is het verweer?

Praktijk C., 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 klaagster en Praktijk C. is – kort gezegd – in geschil of bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen is getreden.

De geschillencommissie zal deze vraag door een beoordeling van het handelen van de huidtherapeute beantwoorden. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor huidtherapeuten geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van de behandeling.

Beoordeling

- Het eerste klachtonderdeel: onvoldoende informatie?

- 6.2 Wat het eerste verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat een hulpverlener, en dus ook een huidtherapeut(e), de cliënt moet informeren over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. Ook moet een hulpverlener de cliënt informeren over eventuele complicaties of schadelijke gevolgen van een behandeling. Het doel is de cliënt in de gelegenheid te stellen al dan niet toestemming te verlenen voor behandeling.

- 6.3 De geschillencommissie stelt vervolgens vast dat klaagster over de behandeling en bijwerkingen is geïnformeerd via het webformulier waarop zoals reeds vermeld de volgende tekst staat: *“Ik begrijp dat er een mogelijkheid is op korte termijneffecten zoals roodheid, mild*

branden, tijdelijke blauw plekken en tijdelijke verkleuringen van de huid, evenals de mogelijkheid van zeldzame bijwerkingen zoals littekens en permanente verkleuringen. (...)" De geschillencommissie acht klaagster dan ook in dit verband geïnformeerd.

De stelling van voor klaagster dat zij niettemin niet voldoende was geïnformeerd omdat de informatie over eventuele bijwerkingen en risico's van de behandeling niet zichtbaar was, kan de geschillencommissie niet volgen. De handtekening van klaagster staat namelijk onder het formulier en wel onder de passage waarin op de bijwerkingen en risico's wordt gewezen. De geschillencommissie acht het om die reden niet aannemelijk dat klaagster van de passage geen kennis heeft genomen.

Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

- Het tweede klachtonderdeel: proefbehandeling nodig?

- 6.4 Ten aanzien van het verwijt dat vooraf geen proefbehandeling van de huid heeft plaatsgevonden overweegt de geschillencommissie dat een dergelijke proefbehandeling binnen de beroepsgroep wordt uitgevoerd om te testen wat de juiste c.q. hoogste behandelstand is waarmee de huid kan worden behandeld. Wordt er op een te hoge stand behandeld, dan kan dat leiden tot een onnodig sterke reactie van de huid met huidschade als gevolg. Wordt er op een te lage stand gehandeld, dan is de behandeling niet of minder effectief. Het wordt daarom sterkt aanbevolen om voorafgaand aan de behandelingen altijd een dergelijke proefbehandeling uit te voeren en daarna een periode van 10 tot 14 dagen in acht te nemen om het effect van de proefbehandeling te kunnen beoordelen. Een verplichting daartoe op grond van de wet of binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen bestaat evenwel niet.

Het klachtonderdeel is aldus ongegrond.

- Het derde klachtonderdeel: uitvoering behandeling door onbevoegde en onbekwame?

- 6.5 Wat het derde verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat laserbehandelingen om bijvoorbeeld littekens of pigment te verwijderen alsook IPL-behandelingen (laseren met lichtflitsen) om haar te verwijderen, geen voorbehouden handelingen zijn. Een laserbehandeling mag in dat licht door een ander dan een gediplomeerde huidtherapeut worden verricht en dus ook door een medewerker, mits goede zorg kan worden verleend. De geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat aan dat criterium niet kon worden of is voldaan.

Bij gebreke van een duidelijk weerwoord op dit punt, neemt de geschillencommissie aan dat de medewerker een cursus voor het gebruik van de laserapparatuur heeft gevolgd, sinds 2019 verbonden was aan de praktijk en vanaf dat moment al dan niet in het bijzijn van de

huidtherapeute laserbehandelingen uitvoerde. Zij was dus ervaren, waaraan dan niet afdoet dat tijdens het eerder gevoerde gesprek geen certificaat van bekwaamheid is overgelegd. Bij gebreke van een duidelijk weerwoord, neemt de geschillencommissie ook aan dat de huidtherapeut, zoals deze heeft uitgelegd, tijdens de behandeling van klaagster beschikbaar was voor overleg als dat nodig zou zijn geweest.

Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond. De geschillencommissie merkt overigens wel op dat een ander beleid voeren, dan waarmee reclame wordt gemaakt, cliënten op een verkeerd been kan zetten. Dit is onwenselijk en dient in de toekomst te worden voorkomen.

- Het vierde klachtonderdeel: onzorgvuldige laserbehandeling

6.6 Over het vierde verwijt overweegt de geschillencommissie dat een laserbehandeling zorgvuldig moet worden uitgevoerd. Dat betekent niet dat er geen enkele bijwerking kan optreden. Zoals reeds overwogen kan roodheid optreden evenals mild branden, kunnen tijdelijk blauwe plekken en verkleuringen van de huid ontstaan en kan zelfs een zeldzame bijwerking optreden zoals het ontstaan van littekens en permanente verkleuringen. Andersom betekent het feit dat een bijwerking optreedt niet zonder meer dat onzorgvuldig is gehandeld. Een aanwijzing of vermoeden dat er onzorgvuldig is gehandeld kan wél zijn gelegen in schade die afwijkt van hetgeen (aan bijwerkingen) mag worden verwacht (abnormale schade).

Dit maakt het noodzakelijk te beoordelen welke schade optrad na de behandeling van de huid van klaagster.

6.7 In dat licht is relevant dat na afloop van de behandeling is vastgesteld en ook in het behandeldossier is genoteerd, dat de behandelde huid lichte roodheid en zwelling liet zien maar dat het optreden daarvan in overeenstemming met de verwachting was. Ook is relevant dat op de, op 12 mei 2024, door klaagster aan de huidtherapeute toegestuurde foto's lichte verkleuringen op de benen van klaagster te zien is. Voorts is relevant dat bij de op 12 mei 2024 uitgevoerde controle de huidtherapeute vaststelde dat van roodheid of andere huidreacties op de behandelde huidgedeelten geen sprake meer was maar nog wel van een beperkte verkleuring van de behandelde huid. Die constatering en aantekeningen daarvan in het paramedisch dossier zijn in lijn met de inhoud van de door klaagster overgelegde transcriptie van het gesprek dat na de controle tussen klaagster en de huidtherapeute plaatsvond. Voor zover er nog sprake was van zichtbare gevolgen van de behandeling heeft de huidtherapeute aangegeven dat deze naar verwachting binnen enkele weken zouden verdwijnen.

6.8 Al met al, komt de geschillencommissie op basis hiervan tot de conclusie dat er geen abnormale schade is opgetreden, ook niet na 12 mei 2024. Klaagster heeft ook geen

bewijsmiddelen overgelegd waaruit blijkt dat de bevindingen van de huidtherapeute en de op basis daarvan uitgesproken verwachtingen ten aanzien van het herstel van de huid van klaagster onjuist waren. Klaagster heeft bovendien na 12 mei 2024 niet meer bij de huidtherapeute gemeld. Daar komt bij dat bij het onderzoek van de huid van de benen van klaagster dat plaatsvond tijdens de zitting door het lid-beroepsgroep van de geschillencommissie, geen schade of onregelmatigheden aan de huid werden vastgesteld. Wel werd plaatselijk beperkte hyperpigmentatie geconstateerd maar dat is niet ongebruikelijk bij het huidtype zoals dat van klaagster.

6.9 Een en ander betekent dat er op basis van de schade geen vermoeden van onzorgvuldig handelen bestaat. Onzorgvuldig handelen kan evenmin worden afgeleid uit de behandelstanden van de laserapparatuur. Zo geven de in het paramedisch dossier genoteerde lage behandelstanden geen aanleiding om aan te nemen dat deze niet geschikt waren voor de behandeling van de huid van klaagster. Ter zitting heeft de huidtherapeute verklaard dat bij de behandeling van de benen van klaagster een laserkop van 18 mm is gebruikt wat overeenkomt met hetgeen op de foto's is te zien. Hoewel in het paramedisch dossier niet is vermeld of – en zo ja op welke stand – de Zimmer-koeling is gebruikt, is het gebruik daarvan tijdens de behandeling aannemelijk nu andere behandelde huddelen geen gevolgen van de behandeling vertoonden.

6.10 Alles overwegende komt de geschillencommissie tot de conclusie dat de medewerker door wie de behandelingen werden uitgevoerd bij die behandelingen niet buiten de kaders en richtlijnen die binnen de huidtherapeutische beroepsgroep gelden, heeft gehandeld. Ook het laatste klachtonderdeel is ongegrond.

- Slotsom

6.11 Nu van fouten of ander verwijtbaar tekort schieten in de verleende zorg niet is gebleken, is voor het toekennen van een schadevergoeding of vergoeding van buitengerechtelijke kosten geen grond. Dit staat los van de verplichting van de huidtherapeute tot nakoming van de reeds eerder tussen partijen gemaakte afspraak dat de door klaagster voor de behandelingen betaalde gelden aan haar zouden worden terugbetaald.

- Ten overvloede

6.12 De geschillencommissie stelt vast dat de verslaglegging van de behandelingen in het paramedisch dossier ernstig te kort schiet. Zo is niets vastgelegd over hetgeen tijdens het intakegesprek aan informatie is verschaft en opgehaald, ontbreekt een deugdelijk behandelplan

met behandeldoelen en is – ofschoon het gebruik daarvan aannemelijk is - nagelaten om in het dossier melding te maken van de gebruikte laserkop van 18 mm en koeling. Ook ten aanzien van de door klaagster geuite klachten en de afhandeling daarvan is de verslaglegging onvolledig en niet accuraat. De paramedische dossiervorming voldoet daarmee niet aan de professionele standaard die daarvoor binnen de huid therapeutische beroepsgroep geldt.

7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn. De vorderingen tot vergoeding van schade en kosten worden afgewezen.

Deze beslissing is gegeven op 3 november 2025 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, N. Apeldoorn, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, clientvertegenwoordiger en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter



secretaris

