

Beslissing naar aanleiding van het op 15 mei 2025 ontvangen geschil van:

Mevrouw A.,

wonende te Barendrecht,

verder te noemen: klagster,

gemachtigde: R. Schoemaker, advocaat te Den Haag,

tegen

Praktijk C.,

tevens handelt onder de naam D.,

gevestigd te E.,

vertegenwoordigd door mevrouw F., huidtherapeute,

verder te noemen: de huidtherapeute.

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door Praktijk C. te E., 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 Klaagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. Praktijk C. is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klaagster 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 15 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 van gemachtigde, 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 het gesprek met de huidtherapeute;
 - 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. Klagster 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 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 waardoor er bij klaagster blijvende schade huidschade is ontstaan en zij pijn en stress heeft ondervonden. Klaagster vordert vergoeding van materiële en immateriële schade alsmede vergoeding van de door haar gemaakte juridische kosten en het door haar betaalde griffiegeld. Praktijk C. heeft de klacht bestreden en gesteld zorgvuldig te hebben gehandeld.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat klaagster voorafgaand aan de behandeling onvoldoende is geïnformeerd over de behandeling, eventuele bijwerkingen en/of daaraan verbonden risico's. Niet is komen vast te staan dat voor het overige bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen is gehandeld, noch dat als gevolg van de behandelingen blijvende schade aan de huid van klaagster is toegebracht. Voor zover direct na de behandeling de huid was aangedaan, is het de geschillencommissie voorts niet gebleken, dat dit het gevolg is van fouten of tekortschieten bij de informatie of 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.
- 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 dat zij werkzaam was geweest in een huidkliniek en al eerder elders een laserbehandeling had ondergaan. Vervolgens heeft de medewerker bij klaagster een laserbehandeling uitgevoerd aan benen, armen, oksels, rug, nek/haarlijn alsook aan de 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

Gehele armen + oksels: eerst 7 J/cm², daarna 8 J/cm²

Bikinilijn/bilnaad: 7 J/cm²

Gehele rug: eerst 7 J/cm², daarna 8 J/cm²

Nek/haarlijn: eerst 7 J/cm², daarna 8 J/cm²".

- 3.4 Omdat klaagster na het uitvoeren van de behandeling aangaf een pijnlijk branderig gevoel te ervaren aan haar benen, heeft de medewerker de benen van klaagster gekoeld met coolpacks en aloë vera zalf aangebracht. In het paramedisch dossier is genoteerd dat er buiten een lichte roodheid en zwelling van de behandelde huddelen geen verdere bijwerkingen werden geconstateerd en dat deze in overeenstemming met de verwachtingen na een eerste behandeling waren. In het nazorgadvies werd verdere koeling en het smeren met hydraterende crème aanbevolen.
- 3.5 Nadat de klaagster de praktijk had verlaten bleef er, ondanks koeling en het smeren met hydraterende crème, sprake van roodheid en een pijnlijk, branderig gevoel van de behandelde huid op de benen van klaagster. Deze leken met de tijd toe te nemen. De volgende dag, 12 mei 2024, heeft klaagster contact opgenomen met de huidtherapeute waarbij door haar melding is gemaakt van de klachten. Klaagster heeft foto's van de behandelde plekken aan de huidtherapeute toegestuurd. De huidtherapeute heeft klaagster gevraagd om langs te komen voor een beoordeling van de huid. Klaagster is vervolgens diezelfde dag, samen met haar zus, naar langsgegaan waar een controle van de huid door de huidtherapeute plaatsvond.
- 3.6 Naar aanleiding van de door huidtherapeute uitgevoerde controle van de benen van klaagster noteerde zij in het paramedisch dossier genoteerd dat er sprake was van een lichte, lokale huidreactie die beperkt was tot de scheenzijde van het rechteronderbeen. Het optreden daarvan schreef de huidtherapeute toe aan een overgevoeligheidsreactie op laserlicht mogelijk in combinatie met factoren als huidstructuur, mechanische irritatie en/of blootstelling aan zonlicht.
- 3.7 Nadat de behandelde plekken door de huidtherapeute waren beoordeeld, heeft in het bijzijn van de medewerker door wie de behandeling was uitgevoerd een nader gesprek met klaagster en haar zus plaatsgevonden. Klaagster heeft gesteld dat er sprake was van

ernstige verbranding van de huid. De huidtherapeute heeft aangegeven dat er slechts sprake was van een oppervlakkige verbranding (1^e graad) die naar haar verwachting na twee weken goeddeels zou wegtrekken en verder niet schadelijk was. De huidtherapeute adviseerde klaagster om de huid twee weken te laten rusten en deze te blijven koelen met de verstrekte coolpack en te hydrateren met argan- of olijfolie danwel in te smeren met vaseline of honing. Verder is klaagster aangeboden dat indien er na verloop van tijd sprake zou blijken van postinflammatoire hyperpigmentatie, zij kosteloos een pigmentatiebehandeling zou kunnen ondergaan.

Tijdens het gesprek op 12 mei 2024 zijn verder de kwalificaties van de medewerker die de behandeling had uitgevoerd ter sprake gekomen. De huidtherapeute heeft bevestigd dat de medewerker geen gediplomeerd huidtherapeute was maar wel gecertificeerd was voor het gebruik van laserapparatuur en een jarenlange ervaring had in het uitvoeren van laserbehandelingen. Het certificaat kon tijdens het gesprek niet worden overgelegd.

Klaagster heeft zich er vervolgens tijdens het gesprek over beklaagd dat de behandelingen niet waren uitgevoerd door een gekwalificeerde huidtherapeut terwijl in dat in de reclame wel werd 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.

- 3.8 Na het gesprek met de huidtherapeute is klaagster nog langsgegaan bij de dienstdoende huisartsenpost. Ook daar werd klaagster het advies gegeven om te blijven koelen en te hydrateren.

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

Klaagster verwijt Praktijk C. ook dat de medewerker de laserbehandeling niet zorgvuldig heeft uitgevoerd omdat de instelling en tijdsduur van de gebruikte laserapparatuur niet passend waren 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 € 50,-- 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 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 In het licht van deze norm stelt de geschillencommissie vast dat klaagster voorafgaand aan de behandeling onvoldoende geïnformeerd over de behandeling, eventuele bijwerkingen en/of daaraan verbonden risico's. Zo is niet gecontroleerd of klaagster kennis had genomen van de inhoud van het door de praktijk gehanteerde intakeformulier en blijkt ook niet uit het paramedisch dossier dat klaagster is geïnformeerd. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

- 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 gevoerd 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 mogelijke huidschade als gevolg. Wordt er op een te lage stand behandeld, dan is de behandeling niet of minder effectief. Het wordt daarom sterk 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 de binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen bestaat evenwel niet. Dit klachtonderdeel is daarom 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 behandelingen is vastgesteld en in het behandeldossier is genoteerd, dat de behandelde huid direct lichte roodheid en zwelling liet zien, maar dat het optreden daarvan in overeenstemming met de verwachting was. Ook is relevant dat de, op 12 mei 2024, door klaagster aan de huidtherapeute toegestuurde foto's van de benen van klaagster een onrustig huidbeeld laten zien. Voorts is relevant dat bij de controle van de benen van klaagster op 12 mei 2024 de huidtherapeute heeft vastgesteld dat de roodheid aan het rechteronderbeen van klaagster mogelijke een verbranding van de huid (1^e graads) betrof. De huidtherapeute heeft aangegeven dat de zichtbare rode plekken op het been van klaagster slechts een lichte oppervlakkige verbranding betroffen die verder niet schadelijk was. Dit stemt overeen met het beeld op de overgelegd foto's. De huidtherapeute heeft vervolgens de verwachting uitgesproken dat de plekken – met koeling en goede hydratatie – binnen twee weken goeddeels zouden wegtrekken en er geen blijvende schade zou zijn en mocht dat niet het geval zijn, klaagster zich dan weer tot de praktijk kon wenden. Door klaagster zijn buiten haar eigen verklaring daarover die door haar in het kader van de klacht en geschillenprocedure is opgesteld, geen verdere 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. Ook heeft klaagster zich nadien niet verder bij de praktijk gemeld. Op basis van hetgeen klaagster ten aanzien daarvan aan bewijs heeft overgelegd, is het voor geschillencommissie niet mogelijk om vast te stellen hoelang de verkleuringen op de huid van klaagster zichtbaar zijn gebleven. 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.

6.8 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 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 een laserkop van 18 mm is gebruikt, wat overeenkomt met hetgeen op de foto's is getoond. Hoewel in het paramedisch dossier niet is vermeld of- en op welke stand de Zimmer-koeling bij de behandelingen is gebruikt, is het gebruik daarvan tijdens de behandeling aannemelijk nu andere behandelde huddelen geen vergelijkbare reactie vertoonden.

6.9 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

6.10 De geschillencommissie stelt samenvattend vast dat het eerste klachtonderdeel gegrond is, en dat de overige klachtonderdelen ongegrond zijn. Dit roept de vraag op of klaagster een schadevergoeding moet worden betaald. De geschillencommissie is van oordeel dat dit niet hoeft. Daartoe is van belang dat klaagster voorafgaand aan de behandeling heeft aangegeven dat zij eerder laserbehandelingen had ondergaan en bovendien werkzaam was geweest in een laserkliniek. Zij mocht aldus worden geacht kennis te hebben van de mogelijkheid van eventuele complicaties en risico's. Dat klaagster bekend was met die risico's is door klaagster in het gesprek van 12 mei 2024 ook niet betwist. Daardoor is niet aannemelijk geworden – en is door klaagster ook niet gesteld – dat klaagster, indien zij wel zou zijn geïnformeerd over mogelijke complicaties en risico's, de behandelingen niet zou hebben laten uitvoeren. Vervolgens is niet komen vast te staan dat bij de behandeling sprake is geweest van fouten of ander verwijtbaar tekortschieten in de verleende zorg, wat maakt dat voor het toekennen van een schadevergoeding of vergoeding van buitengerechtelijke kosten geen grond bestaat. Dit staat los van de verplichting van de huidtherapeute tot nakoming van de reeds eerder tussen partijen gemaakte afspraak dat de door klaagster voor behandelingen betaalde gelden zouden terugbetalen.

Ten overvloede

6.11 De geschillencommissie stelt vast dat verslaglegging van de behandelingen in het paramedisch dossier ernstig te kort schiet. Zo is niets vastgelegd over hetgeen tijdens intakegesprek aan informatie is verschaft en opgehaald, ontbreken – hoewel het gebruik

daarvan aannemelijk is - gegevens over de gebruikte laserkop en koeling, is geen sprake van een deugdelijk behandelplan met behandeldoelen, is gebruik van coolpacks na de behandeling niet vermeld en is ook de verslaglegging over de door klagster geuite klachten en behandeling daarvan niet volledig en accuraat in het dossier opgenomen. De paramedisch 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 het eerste klachtonderdeel gegrond is en de overige 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

