

Beslissing naar aanleiding van het op 21 juni 2023 ontvangen geschil van:

**Mevrouw A. ,**

wonende te B.

verder te noemen: klagster

tegen

**Praktijk E.**

gevestigd te C. ,

vertegenwoordigd door mevrouw D. , huidtherapeute,

verder te noemen: huidtherapeute,

gemachtigde: .....

**1. De procedure**

1.1 Klagster heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door de Praktijk E. te C., in de persoon van de huidtherapeute, tevens (ten tijde van de behandeling van dit geschil inmiddels voormalig) eigenaresse, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtprocedure is vervolgens afgerond.

1.2 Klagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. Klagster heeft in dit verband het [griffiegeld van € 100,-](#) betaald, dat op 5 juli 2023 is ontvangen. Verweerster is aangesloten bij de geschillencommissie. Klagster en de huidtherapeute zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten.

1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:

- een geschillenformulier, ontvangen op 21 juni 2023 waarbij nog nadere stukken ter toelichting daarop en onderbouwing daarvan zijn ontvangen;
- de medische machtiging van klagster;
- een verweerschrift met bijlagen;
- het paramedisch dossier.

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

2.1 Klagster en de huidtherapeute hebben een geschil over de door de huidtherapeute uitgevoerde elektrische epilatiebehandeling aan de kin van klagster. Klager vindt dat zij ten gevolge van de behandeling schade aan de huid op haar kin heeft opgelopen en vraagt

daarvoor financiële compensatie. De huidtherapeute vindt dat zij op genoemde onderdelen zorgvuldig heeft gehandeld.

- 2.2 De geschillencommissie komt tot de conclusie dat niet is gebleken dat de huidtherapeute onzorgvuldig of buiten de norm heeft gehandeld. Aan de vraag of er een causaal verband is tussen de door de huidtherapeute uitgevoerde behandelingen en de door klaagster gestelde schade wordt daarom niet toegekomen. Het geschil wordt ongegrond verklaard. De geschillencommissie licht dat hierna toe.

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

- 3.1 Klaagster heeft zich op 9 januari 2020 tot de praktijk van de huidtherapeute gewend voor het verwijderen van haren op haar kin. Vanaf 2017 was klaagster hiervoor reeds onder behandeling geweest bij een andere huidtherapeutische praktijk. Tijdens het consult op 9 januari 2020 werd een anamnese afgenomen en een afspraak gemaakt voor het uitvoeren van een laserbehandeling. Nog voordat deze behandeling plaatsvond is deze op verzoek van klaagster omgezet in een behandeling voor elektrisch ontharen.
- 3.2 Het paramedisch dossier bevat een "consensusformulier elektrisch epilieren" d.d. 9 maart 2020, een "consensus formulier Micodermabrasie en/of chemische peelings" d.d. 26 oktober 2020 en een "consensusformulier Dermapen/Microneedling" d.d. 9 november 2020. In deze stukken wordt uitleg gegeven over mogelijke reacties en complicaties van de betreffende behandelingen. Daarbij staat onder meer vermeld dat de behandeling kan leiden tot hyper- en/of hypopigmentaties. Ook wordt daarin vermeld dat vorming van korstjes of plekjes, daaraan niet gekrabd mag worden in verband met het risico van littekenvorming. Genoemde stukken zijn door klaagster ondertekend.
- 3.3 Blijkens het paramedisch dossier vond op 9 maart 2020 een elektrische ontharingsbehandeling aan de kin van klaagster plaats met een apparaat van Nova-blend van CTI - Medical. De behandeling verliep zonder problemen en na afloop van de behandeling waren er geen bijzonderheden aan de huid te zien. Klaagster heeft vervolgens informatie over de nabehandeling (thuisadviezen) ontvangen. Het aanbod van de huidtherapeute aan klaagster om de huid na te behandelen met een 30/5050 spf product van de praktijk, werd door klaagster afgeslagen.
- 3.4 Op 12 maart 2020 is klaagster gezien door de huidtherapeute in verband met vochtvorming, blaasjes en kleine korstjes op de behandelde plekken. Gezien de zonder problemen verlopen behandeling op 9 maart 2020 waren deze complicaties door de huidtherapeute niet verwacht. Aan klaagster is een crème (cera boost) meegegeven waarbij klaagster (nogmaals) is geadviseerd uit de zon te blijven en vooral niet aan de behandelde plekken te

krabben. Het verdere advies was om de huid voor een periode van vier weken met rust te laten zodat deze kon herstellen.

- 3.5 Op 3 april 2020 heeft klaagster telefonisch gemeld dat het goed ging met haar huid, er nog slechts sprake was van inflammatoire hyperpigmentatie (rode verkleuring) en dat er geen sprake was van littekens. Vanwege de rode verkleuring werd een proefje Cera Boost crème klaargelegd voor klaagster, die zij op 17 april 2020 heeft opgehaald.
- 3.6 De volgende afspraak op 28 april 2020 is vanwege Covid-19 verzet. Op 29 april 2020 heeft verweerster klaagster telefonisch gesproken. Klaagster gaf aan dat de rode verkleuring nog steeds aanwezig was en dat ze niet goed kon zeggen of die kleur afnam. Verweerster heeft uitleg gegeven, geadviseerd te blijven smeren met de Cera Boost en afgesproken er naar te kijken zodra behandelen weer mogelijk was. Verweerster heeft klaagster geadviseerd eventueel een foto te mailen, zodat zij de plek zou kunnen zien, waarop klaagster aangaf dat haar camera niet zo goed was.
- 3.7 Op 15 mei 2020 is klaagster weer door de huidtherapeute gezien waarbij werd vastgesteld dat er nog steeds sprake was van inflammatoire hyperpigmentatie. Daarnaast werd de aanwezigheid van littekentjes op de kin (rechterkant) van klaagster vastgesteld. Desgevraagd heeft klaagster aangegeven dat zij niet had gekrabd aan de behandelde plekken. Met klaagster zijn vervolgens de mogelijkheden voor behandeling van de littekentjes besproken waarbij is afgesproken dat verdere behandeling niet eerder plaats zou vinden dan na september 2020 om daarmee de huid de kans te geven om volledig te herstellen.
- 3.8 Tussen 26 oktober 2020 en 4 april 2021 zijn door de huidtherapeute in overleg met klaagster meerdere microdermabrasie en microneedling behandelingen aangeboden en uitgevoerd teneinde de geconstateerde littekentjes te verwijderen en om tot een voor klaagster bevredigend resultaat te komen. In april 2021 is aan klaagster aangegeven dat naar oordeel van de huidtherapeute het best mogelijke resultaat bereikt was en dat verdere behandeling niet zinvol was.

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

- 4.1 Klaagster 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 de behandelingen niet juist heeft uitgevoerd doordat de tijdens de behandeling een te hoge instelling van het apparaat (Nibet Nova-Blend CTI-Medical) is gebruikt. Hierdoor is de huid van klaagster beschadigd en is littekenweefsel ontstaan.

- 4.2 Klaagster stelt als gevolg daarvan materiële schade te hebben geleden en wil daarvoor een vergoeding van € 5.225,-. De schade bestaat, conform de door klaagster overgelegde schadestaat, uit gemaakte en nog te maken medische kosten voor het verwijderen van littekenweefsel.

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

- 5.1 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 klaagster en de huidtherapeute is – kort gezegd – in geschil of de huidtherapeute bij de behandeling op 9 maart 2020 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.

### *Beoordeling*

- 6.2 De stelling van klaagster dat de behandeling met een te hoge instelling van de gebruikte apparatuur is uitgevoerd, is door de huidtherapeute betwist. In het paramedisch dossier is de tijdens de behandeling gebruikte instelling van het apparaat niet genoteerd. Ten aanzien van de behandeling en het resultaat daarvan zijn in het paramedisch dossier geen bijzonderheden vermeld anders dan de notitie "Zag er goed uit". Hieruit volgt dat er op 9 maart 2020 geen aanleiding was om aan te nemen dat er sprake was van de door klaagster gestelde verbrande huid ten gevolge van – een al dan niet onjuiste of te hoge instelling van – de gebruikte apparatuur.
- 6.3 Hoewel er na afloop van de hiervoor genoemde behandeling geen aanleiding was voor het ontstaan van de op 12 maart 2020 geconstateerde blaasjes, korstjes en rode plekjes (hyperpigmentatie) op de kin van klaagster, geldt dat ook bij een juist uitgevoerde behandeling optreden complicaties kunnen optreden. Klaagster was daarover vooraf geïnformeerd zoals ook volgt uit het door klaagster ondertekende consensus formulier. Daarin staat onder meer:
- "- *Het resultaat van de behandeling is op voorhand niet 100% te voorspellen.*
  - *Er kunnen hyper- en hypopigmentaties ontstaan bij huidtypes die daar gevoelig voor zijn indien er niet zorgvuldig de adviezen van de huidtherapeute opgevolgd worden.*

*Er mag niet gekrabd worden aan een korstje of plekje, omdat dan littekens kunnen ontstaan.”*

en

- *Er is kans is op roodheid na de behandeling en in een enkel geval kan een blaartje of blauw plekje ontstaan. Hier mag ook niet aan gekrabd worden.”*

6.4 In het verslag van het telefonisch consult van 3 april 2020 is vermeld dat het goed ging met de huid van klagster en er nog slechts sprake was van post inflammatoire hyperpigmentatie. Van het bestaan van littekens was volgens de aantekeningen in het paramedisch dossier, op dat moment geen sprake. Uit het paramedisch dossier volgt verder dat tijdens het consult op 15 mei 2020 door verweerster bij klagster wel littekenweefsel is vastgesteld. Het is voor de geschillencommissie echter niet vast te stellen waardoor dit littekenweefsel is ontstaan.

Uit het paramedisch dossier volgt dat er tijdens de behandeling op 9 maart 2020 geen tekenen waren die duidde op het ontstaan van complicaties, zoals bijvoorbeeld het (overmatige) warm worden van de huid, het ontstaan van brandplekjes of loogvorming. Daarnaast is het niet uitzonderlijk dat er zich nadien reacties voordoen zoals omschreven door klagster en vermeld in het paramedisch dossier. Dat er littekens zijn ontstaan betekent daarom nog niet dat de behandeling op 9 maart 2020 onzorgvuldig is uitgevoerd. De geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat de behandeling niet volgens de professionele standaard heeft plaatsgevonden.

6.5 Gezien het vorenstaande verklaart de geschillencommissie de klacht van klagster ongegrond. Aan de beoordeling van de door klagster gevraagde vergoeding van geleden en nog te lijden materiële schade komt de geschillencommissie dan ook niet meer toe. Nu van onzorgvuldig handelen niet is gebleken kan deze vordering niet worden toegewezen. Hetzelfde geldt voor de betaalde griffiegelden.

Voor het kunnen aannemen van een causaal verband tussen de door de huidtherapeute uitgevoerde behandeling en het geconstateerde littekenweefsel is door klagster onvoldoende gesteld. Nu een causaal verband tussen de uitgevoerde behandeling en het ontstane littekenweefsel op de kin van klagster niet is komen vast te staan, zal de klacht als ongegrond worden afgedaan.

## **7. De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- de klacht ongegrond is en
- er geen grond is voor het toekennen van een schadevergoeding en/of terugbetaling van de door klagster betaalde griffiegelden.

Deze beslissing is gegeven op 17 november 2023 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordigster, N. Apeldoorn, lid-huidtherapeute, bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter



---

secretaris



---