

Beslissing naar aanleiding van het op 2 juli 2025 in behandeling genomen geschil van:

Mevrouw A.

wonende te B,

verder te noemen: klaagster,

tegen

Praktijk C.

gevestigd te D.,

verder ook te noemen: de praktijk,

vertegenwoordigd door mevrouw E. , verder ook te noemen: huidtherapeute,

gemachtigde: Mr. D.J.G. Idsinga, verbonden aan KBS advocaten te Utrecht.

**1. De procedure**

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door Praktijk C. , in de persoon van mevrouw E. , huidtherapeute, tevens eigenaresse (hierna: de huidtherapeute (eigenaresse)), bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De huidtherapeute heeft op de klacht gereageerd, waarna de klachtprocedure is afgerond. De afloop ervan was voor klaagster 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 2 juli 2025 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier d.d. 18 maart 2025;
  - een aanvullend klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 27 juni 2025;
  - de medische machtiging van klaagster d.d. 27 juni 2025;
  - een verweerschrift met bijlagen d.d. 30 juli 2025;
  - aanvulling op het verweerschrift door gemachtigde d.d. 8 september 2025
  - het paramedisch dossier;
  - door gemachtigde van verweerster nagezonden stuk (d.d. 16 december 2024) bestaande uit een kopie van het behandelplan.

- 1.4 De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 2 december 2025. Partijen waren aanwezig, de praktijk in de persoon van de huidtherapeute (eigenaresse), bijgestaan door haar gemachtigde voornoemd. Klaagster werd tijdens de hoorzitting vergezeld door haar pleegmoeder. Klaagster heeft ter zitting een pleitnotitie overgelegd en deze voorgedragen.
- 1.5 Voorafgaand aan 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 de praktijk hebben een geschil over de aan klaagster verleende huidtherapeutische zorg. Klaagster verwijt de praktijk dat dat zij onvoldoende is geïnformeerd, de behandelingen zelf onzorgvuldig zijn gedaan, en dat ook nadien niet zorgvuldig met haar is omgegaan. Klaagster lijdt hierdoor schade. De praktijk heeft enig onzorgvuldig handelen weersproken.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de huidtherapeuten van de praktijk bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen hebben gehandeld. Ook is het de geschillencommissie niet gebleken dat er als gevolg van de behandelingen schade aan de huid van klaagster is toegebracht. Voor zover het resultaat van de behandelingen niet aan de verwachtingen van klaagster hebben voldaan geldt dat ten aanzien van huidtherapeutische behandelingen zoals in dit geval uitgevoerd, een inspanningsverplichting geldt en niet een resultaatsverplichting. 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 Klaagster heeft zich in juli 2021 tot de praktijk gewend in verband met actieve acne vulgaris met restlittekens, waaronder ice-picks en boxscar-littekens. Naar aanleiding van de intake met klaagster heeft de behandelend huidtherapeute een behandelplan opgesteld. Daarin is ten aanzien van de behandeldoelen het navolgende opgenomen:

*“algehele huidstructuur verbeteren, littekens verminderen, talgproductie verminderen”*

- 3.2 In het behandelplan heeft de behandelend huidtherapeute vastgelegd dat gestart zou worden met een Dermapen kuur bestaande uit vier behandelingen, gevolgd door een behandeling met Pixel of foto dynamisch pro. Daarnaast heeft klagster een voedingsadvies gekregen.
- 3.3 Op 21 april 2022 heeft klagster de behandelend huidtherapeute gezegd te willen stoppen met de Dermapen behandelingen waarna klagster in augustus en november 2022 nog tweemaal werd gezien zonder dat een behandeling plaatsvond. Vervolgens is op 15 december 2022 in overleg met klagster besloten tot vier behandelingen bestaande uit een combinatie van TCA Cross en fractional lasertherapie. De huid van klagster liet na de eerste behandeling met TCA Cross en fractional laser geen bijzonderheden zien.
- 3.4 Een week na de eerste behandeling met TCA Cross heeft klagster telefonisch contact opgenomen met de praktijk. Klagster heeft gezegd weinig verschil te zien na de behandeling. Aan klagster is verteld dat dit normaal was en dat een langere hersteltijd nodig was om het resultaat van de behandeling te kunnen beoordelen en dat zij enige weken geduld moest hebben.
- 3.5 Op 20 januari 2023 vond een tweede behandeling met TCA Cross en fractional laser plaats. Voorafgaand aan die behandeling heeft klagster haar twijfels en de bij haar levende vragen over de behandeling met de behandelend huidtherapeute besproken. De behandelend huidtherapeute heeft aan klagster de werking van de behandelingen uitgelegd en daarbij gezegd dat het wel zes tot twaalf maanden kon duren voordat het resultaat van de behandelingen zichtbaar zou zijn. Ook na deze tweede behandeling vertoonde de huid geen bijzonderheden. Afgesproken werd om de behandeling na vier weken te herhalen en dat daarna een Dermapen behandeling zou worden uitgevoerd om de roodheid van de huid te verminderen.
- 3.6 Op 30 januari 2023 heeft klagster wederom telefonisch contact met de praktijk opgenomen waarbij zij heeft aangegeven dat zij niet tevreden was over het resultaat van de behandelingen, die zij onvoldoende en bovendien erg prijzig vond. Klagster heeft gevraagd om een tegemoetkoming. Aan klagster is door medewerkster G toegezegd dat haar klachten intern zouden worden besproken en dat zij over de uitkomsten daarvan nader zou worden geïnformeerd.
- 3.7 Ook tijdens het consult op 17 februari 2023 heeft klagster de behandelend huidtherapeute gezegd ontevreden te zijn over de behandelingen. Klagster had als gevolg van de TCA Cross behandeling rode vlekjes in haar gezicht waarvoor klagster zich erg schaamde. Klagster gaf aan van mening te zijn dat haar huid er slechter aan toe was dan voor de behandeling en

wenste compensatie. De behandelend huidtherapeute heeft klaagster uitgelegd dat de TCA Cross behandelingen goed waren verlopen maar dat klaagster nog in het behandelproces zat zodat het nog te vroeg was om de resultaten van die behandeling te kunnen beoordelen. Daarbij is ook aangegeven dat er geen garantie omtrent het (eind)resultaat gold zodat er geen reden was voor het bieden van compensatie. Om de genezing van de rode vlekjes te bespoedigen werd die dag een Dermapen behandeling in combinatie met Azalan uitgevoerd. Nadien hebben er geen verdere behandelingen met TCA-Cross en fractional laser plaatsgevonden.

- 3.8 Nadat klaagster op 17 februari 2023 de praktijk had verlaten, keerde zij na ongeveer 15 minuten terug in de praktijk. Klaagster uitte haar zorgen over de kleur van de behandelde huid, die naar mening van klaagster niet egaal genoeg was. Klaagster heeft gevraagd of een diepere intensere behandeling mogelijk was. De behandelend huidtherapeute heeft uitgelegd dat een verdere intensievere behandeling op dat moment niet te adviseren was en tot schade aan de huid kon leiden waarna klaagster de praktijk heeft verlaten. Vervolgens heeft klaagster later die dag telefonisch contact met de praktijk opgenomen waarbij zij zich heeft beklagd over de rode vlekken in haar gezicht als gevolg de behandeling. Daarbij heeft klaagster aangegeven dat zij de behandelingen door de behandelend huidtherapeute als chaotisch en te snel uitgevoerd had ervaren. Klaagster heeft aangegeven met de huidtherapeute (eigenaresse) te willen spreken over compensatie.
- 3.9 Op 17 maart 2023 vond een verdere behandeling met Dermapen plaats. Naar aanleiding van de door klaagster geuite zorgen over het herstel van de huid na de TCA Cross en fractional laser behandelingen, is klaagster uitgelegd dat de TCA behandeling een diepe behandeling van de huid betrof en het herstel daarvan meer tijd zou vergen.
- 3.10 Op 23 maart 2023 vond een telefonisch overleg plaats tussen de huidtherapeute (eigenaresse) en klaagster. Aan klaagster is gezegd dat alle behandelingen volgens protocol waren uitgevoerd en dat de huid van klaagster geen afwijkingen buiten het verwachte herstelbeeld vertoonde. Er werd afgesproken dat klaagster een herstelperiode van zes maanden in acht zou nemen. Als daarna nog rode vlekken aanwezig zouden zijn, dan zou worden beoordeeld of klaagster in aanmerking kwam voor drie gratis microneedling-behandelingen als compensatie.
- 3.11 Op 26 april 2023 heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met de praktijk waarbij zij wederom haar ontevredenheid over de behandelingen en het resultaat daarvan heeft geuit. Op verzoek van klaagster werd een afspraak gemaakt met de huidtherapeute (eigenaresse) op 19 mei 2023, voor een beoordeling van de huid en het bespreken van de klachten.

- 3.12 Op de genoemde 19 mei 2023 was de huidtherapeute (eigenaresse) niet aanwezig waardoor het gesprek met klagster werd gevoerd door een collega binnen de praktijk. Tijdens dit gesprek zijn de twijfels en onzekerheden die klagster ervaarde over de verbetering van haar huid door de behandelingen besproken en is vanuit de praktijk benadrukt dat de behandelingen conform de afspraak en juist waren uitgevoerd. Ook zijn de mogelijkheden van verdere behandeling besproken.
- 3.13 Ook nadien is klagster nog in de kliniek gezien waarin de zorgen en ontevredenheid over het bereikte resultaat, alsmede de verdere mogelijkheden voor behandeling tussen partijen besproken. Daarnaast heeft telefonisch en WhatsApp contact plaatsgevonden. Dit alles heeft niet tot een vergelijk tussen partijen geleid.

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

- 4.1 Klagster verwijt Praktijk C. , in de kern samengevat, dat:
1. Zij door de praktijk vooraf onvoldoende is ingelicht over de aan de behandelingen verbonden risico's en/of complicaties.
  2. De uitgevoerde TCA-Cross en fractional laser behandelingen niet goed zijn uitgevoerd waardoor huidschade is ontstaan in de vorm van verkleuringen, littekenweefsel en deuken;
  3. Toezeggingen van de praktijk voor het kosteloos uitvoeren van (herstel)behandelingen van de ontstane huidschade door de praktijk niet zijn nagekomen en/of door de praktijk ten onrechte afhankelijk gesteld van toestemming van klagster voor gebruik van behandelgegevens van klagster voor commerciële doeleinden.
  4. De door klagster geuite klachten over de behandelingen en de resultaten daarvan door de praktijk niet serieus zijn genomen waardoor het vertrouwen van klagster in de huidtherapeutische zorgverlening is beschadigd.
- 4.2 Klagster vraagt terugbetaling van een bedrag van € 630,- (€ 1.130 minus via haar zorgverzekering volgens haar vergoede kosten ad € 500,- = € 630,-) voor de door haar betaalde behandelkosten en een bedrag van € 3.000,-- aan smartengeld 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 huidtherapeuten bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen zijn 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, wettelijke regelingen en de stand van de wetenschap ten tijde van de behandeling. Uitgangspunt daarbij is dat het verlenen van paramedische zorg een inspanningsverplichting betreft en niet een resultaatsverplichting.

### *Beoordeling*

- *Het eerste klachtonderdeel: verstrekken van onvoldoende informatie over de uit te voeren behandelingen*
- 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, onder meer via de door klaagster ondertekende behandelovereenkomsten voor de behandeling met Fotona Dynamis Pro Fractional en TCA Cross Peeling. In genoemde overeenkomsten zijn het doel van de behandeling, de directe (tijdelijke) gevolgen en mogelijke complicaties en bijwerkingen van de behandelingen naar oordeel van de geschillencommissie voldoende beschreven. De geschillencommissie acht klaagster dan ook voldoende geïnformeerd.

Het eerste klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

- *Het tweede klachtonderdeel: De TCA-Cross-behandeling en fractional laser behandeling zijn niet goed uitgevoerd waardoor huidschade is ontstaan in de vorm van littekenweefsel en verdieping van de box-scars*
- 6.4 Wat het tweede verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat een behandeling zorgvuldig (naar de stand van de wetenschap, met de juiste apparatuur en op de juiste manier) moet worden uitgevoerd. De huidtherapeuten moet zich daartoe voldoende inspannen. De geschillencommissie kan niet vaststellen dat het in dit geval aan die zorgvuldigheid heeft

ontbroken; het dossier bevat daarvoor in elk geval geen aanwijzingen. Dat klaagster zich niet kan vinden in het resultaat is op zichzelf niet voldoende, tenzij dat resultaat dusdanig is dat daarin aanwijzingen liggen voor onvoldoende inspanning bij het zorgvuldig uitvoeren van de behandeling.

Relevant in dat verband dat de in het kader van de geschillenprocedure overgelegde foto's laten zien dat de huid van klaagster bij aanvang van de behandelingen box-scars en ice-pics vertoonde als gevolg van actieve acne. De stelling van klaagster dat deze door de uitgevoerde TCA-Cross en fractional laserbehandelingen zouden zijn verergerd heeft klaagster onvoldoende onderbouwd of aangetoond en volgt ook anderszins niet uit het dossier.

- 6.5 Voor zover er al sprake zou zijn van een verslechtering van de huidconditie van klaagster ten opzichte van de situatie voorafgaand aan de behandelingen – hetgeen dus niet is komen vast te staan – geldt voorts dat de oorzaak van een dergelijke verslechtering niet aantoonbaar kan worden toegeschreven aan de uitgevoerde behandelingen maar ook gelegen kan zijn in andere oorzaken zoals het (onbewust) krabben aan de huid na de behandeling en/of de verder opgetreden actieve acne.

Het tweede klachtonderdeel is aldus ongegrond.

- *Het derde klachtonderdeel: Het niet nakomen van toezeggingen voor het uitvoeren van kosteloze compensatie behandelingen en/of het stellen van verdere voorwaarden daaraan door gebruik van (foto)materiaal uit het paramedisch dossier van klaagster voor commerciële doeleinden.*

- 6.6 Nu is vastgesteld dat van onzorgvuldig met betrekking tot de behandelingen niet is gebleken, was er voor klaagster geen grondslag om aanspraak te kunnen maken op compensatiebehandelingen. Desalniettemin ziet de geschillencommissie dat daarover is gesproken, maar ziet zij tegelijkertijd ook dat uit die gesprekken niet een onherroepelijke toezegging volgt. Zo werd het aanbod voor een microneedling behandeling aangeboden als klaagster na zes maanden nog last had van rode vlekken, maar bleken die rode vlekken op dat moment niet aanwezig. Het aanbod van de behandeling met CO2 werd bovendien niet gekoppeld aan het kosteloos uitvoeren daarvan. Het latere voorstel van de praktijk om de door klaagster gevraagde CO2 behandeling alsnog kosteloos uit te voeren onder voorwaarde dat de praktijk de patiëntgegevens uit het dossier zou mogen gebruiken voor commerciële doeleinden, is voorts naar zijn aard niet onrechtmatig, zoals klaagster heeft gesteld. a

Klachtonderdeel 3 is ook ongegrond.

*Het vierde klachtonderdeel: het niet serieus nemen van de klachten van klaagster*

- 6.7 Over het vierde verwijt overweegt de geschillencommissie dat uit het dossier voldoende blijkt dat de zorgen en klachten van klaagster omtrent het herstel van haar huid de TCA-Cross en fractional laser behandelingen, meermalen met klaagster zijn besproken. Tijdens die gesprekken is toegelicht dat de uitgevoerde behandelingen goed waren verlopen en uitgelegd dat het herstel van de huid na de behandelingen meer tijd vergde en het eindresultaat van de behandelingen dan pas duidelijk zou worden. Bovendien zijn tijdens die gesprekken – zo blijkt uit het dossier – ook de verdere mogelijkheden voor verbetering van de huid met klaagster besproken teneinde de zorgen van klaagster over het herstel van haar huid en de klachten daarover weg te nemen. Daarmee kan niet worden geconcludeerd dat de praktijk de zorgen en klachten van klaagster niet serieus heeft genomen. Een dergelijk niet serieus nemen van de klachten volgt ook niet uit het feit dat de praktijk niet op de verzoeken van klaagster tot het uitvoeren van kosteloze behandelingen is ingegaan.

Ook het laatste klachtonderdeel is daarom ongegrond.

- *Schadevergoeding*

- 6.7 Nu van fouten of ander verwijtbaar tekort schieten in de verleende zorg niet is gebleken, is voor het toekennen van een schadevergoeding geen aanleiding.

- *Ten overvloede*

- 6.8 De geschillencommissie stelt vast dat uit de verslaglegging van de behandelingen, en dan met name die van de TCA-Cross en Fractional Laser behandelingen, niet voldoende blijkt welke huddelen op welke wijze behandeld zijn. Het maken van aantekeningen van de behandelde plekken door een markeren van de behandelde plekken op een (schematische) weergave of foto van het gelaat van de client, zou aan deze omissie invulling kunnen geven. Verder zijn in het dossier de bij de behandeling gebruikte laserstand niet consequent genoteerd en ontbreken notities over de nabehandeling en het daarover aan klaagster gegeven advies. Ook op deze punten verdient de dossiervorming verbetering zodat de verslaglegging in het paramedisch dossier voldoet aan de binnen de beroepsgroep geldende verplichtingen ten aanzien van een duidelijke verslaglegging.



## 7. De beslissing

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

Deze beslissing is gegeven op 2 december 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

