

Beslissing naar aanleiding van het op 28 april 2025 in behandeling genomen van:

Mevrouw A.

wonende te B,

verder te noemen: klaagster

tegen

Praktijk C.

gevestigd te D.

verweerster, hierna ook te noemen: de praktijk

ten deze vertegenwoordigd door mevrouw E.,

gemachtigde: mr. R.J. Peet, verbonden aan de VVAA te Utrecht.

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over de aan haar verleende huidzorg door Praktijk C., verder te noemen: de praktijk, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtprocedure is vervolgens afgerond. De afloop was voor klaagster niet bevredigend.
- 1.2 Klaagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. De praktijk is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klaagster en de praktijk zijn hiermee overeengekomen om hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Het geschil is na ontvangst van de machtiging, betaling van het griffiegeld en het paramedisch dossier op 28 april 2025 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft ter beslechting van het geschil kennisgenomen van de volgende stukken:
 - het geschillenformulier, ontvangen op 24 april 2025,
 - nadere toelichting op de klacht met bijlagen, ontvangen op 28 april 2025,
 - de medische machtiging van klaagster ontvangen 28 april 2025,
 - het verweerschrift met bijlagen, ontvangen op 13 juni 2025,
 - het paramedisch dossier.
- 1.4 De behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden tijdens een zitting van de geschillencommissie op 26 augustus 2025. Beide partijen zijn verschenen. De praktijk werd bijgestaan door gemachtigde voornoemd. Ter zitting hebben partijen bevestigd dat zij ermee

bekend en akkoord zijn dat de beslissing van de geschillencommissie bindend is en daartegen geen bezwaar- of beroepsmiddelen open staan.

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

- 2.1 Partijen hebben een geschil over de door de praktijk aan klaagster verleende behandeling van overmatige haargroei. Kort gezegd, vindt klaagster dat mevrouw E., huidtherapeute en eigenaar van de praktijk, haar op onzorgvuldige wijze heeft geïnformeerd over het te verwachten resultaat van de behandelingen en tekortgeschoten is in de begeleiding door het ontbreken van een duidelijk behandelplan als ook de evaluatie daarvan. Haar klachten daarover althans haar ontevredenheid over het achterblijvende resultaat zijn niet serieus genomen. Klaagster wil (een deel van) de door haar betaalde kosten voor de uitgevoerde behandelingen terugkrijgen. Ook wil zij het griffiegeld terugontvangen.
- 2.2 De huidtherapeute vindt dat zij niet onzorgvuldig heeft gehandeld en dat er geen reden is voor restitutie van (een deel) van de door klaagster betaalde kosten.
- 2.3 De geschillencommissie oordeelt dat huidtherapeute klaagster ten onjuist heeft geïnformeerd over het te verwachten resultaat althans dit ten onrechte en onvoldoende duidelijk heeft bijgesteld gedurende de behandeling, geen duidelijk behandelplan had en het behandelbeleid niet heeft geëvalueerd, terwijl daartoe aanleiding was. De geschillencommissie kent klaagster een schadevergoeding toe en bepaalt dat het griffiegeld moet worden terugbetaald.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1. Klaagster heeft zich in verband met overmatige haargroei tot de praktijk gewend voor een of meer laserbehandelingen. Klaagster deed dit naar aanleiding van een promotieactie van de praktijk waarin laserbehandeling van de oksels tegen een sterk gereduceerd tarief werd aangeboden. In de genoemde advertentie wordt ten aanzien het resultaat van behandeling onder meer aangegeven: *“Goed resultaat al na de eerste behandeling” en “Wij werken met de Gentle Max Pro laser, de meest krachtige en snelste ontharingslaser op dit moment. Hiermee zorgen wij ervoor dat u nooit meer hoeft te scheren, epileren of harsen”*. Daarnaast staat in de advertentie: *“Gemiddeld zijn er maar 8-10 behandelingen nodig”*.
- 3.2 Het intakegesprek bij de praktijk vond plaats op 30 juni 2021. Tijdens het intakegesprek heeft klaagster het door haar ingevulde intakeformulier overgelegd. Omdat klaagster op dat moment minderjarig was (17 jaar), heeft de moeder van klaagster het intakeformulier mede ondertekend. In het intakeformulier, tevens algemene voorwaarden van de praktijk, is ten

aanzien van het te verwachten resultaat het volgende vermeld: *“Ik begrijp dat reductie van de ongewenste haargroei niet 100% zal zijn en dat er meerdere behandelingen noodzakelijk zijn gebaseerd op de unieke groeicyclus van het haar”*.

In de algemene voorwaarden is verder opgenomen dat het vooraf aangegeven aantal benodigde behandelingen indicatief is en dat als een behandeling niet aanslaat of niet het gewenste (blijvende) resultaat oplevert, de kliniek daarvoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk kan worden gesteld.

- 3.3 Direct na het intakegesprek vond een eerste behandeling plaats waarbij de huidtherapeute de oksels van klaagster behandelde met de Gentle Max Pro 10J ALEX 18mm laser. Op 12 augustus 2021 behandelde de huidtherapeute klaagster voor een tweede keer waarbij de intensiteit van de laser werd verhoogd naar 12J. Tijdens het consult heeft klaagster aangegeven dat zij na de eerste behandeling al mooi resultaat zag, maar dat er na verloop van tijd haren terug groeiden.
- 3.4 Bij de behandeling op 23 september 2021 heeft klaagster aangegeven dat zij tevens wilde starten met de behandeling van haar hals en gezicht. Vervolgens zijn er, als proef, een aantal laserpulsen in de hals en onder het linker oor van klaagster uitgevoerd. De resultaten daarvan gaven aanleiding om per 4 november 2021 te starten met de laserbehandelingen van het gezicht en hals binnen een pakket van zes behandelingen.
- 3.5 De opvolgende zes behandelingen werden met tussenposes van vier tot zes weken uitgevoerd. In de periode direct na een behandeling was de haargroei steeds goeddeels verdwenen. Echter, in tussen de behandelingen liggende periodes nam de haargroei weer toe. Ook nadat de zes binnen het overeengekomen pakket vallende behandelingen waren uitgevoerd was er nog steeds overmatige haargroei waarna de huidtherapeute heeft geadviseerd de behandeling voort te zetten en nog twee aanvullende, losse behandelingen – waarvan een in overleg en uit coulance kosteloos - heeft uitgevoerd.
- 3.6 Op 13 juli 2022 stelde de huidtherapeute met klaagster vast dat er op de behandelde gebieden nog veel haargroei was, maar dat de haren wel dunner waren dan voor de laserbehandeling. De huidtherapeute concludeerde dat klaagster nog niet uitbehandeld was. Zij heeft klaagster een nieuw pakket van zes behandelingen geadviseerd. Na nog een losse behandeling op 18 augustus 2022, heeft klaagster in september 2022 een nieuw pakket van zes behandelingen afgenomen voor de behandeling van het gezicht, de hals en de oksels. In december 2022 werd tevens begonnen met een laserbehandeling van de armen en handen van klaagster.

- 3.7 In de aantekeningen in het paramedisch dossier van het consult van 4 januari 2023 staat vermeld: *“Mevr ziet verandering van de haren. Ze merkt dat de haren nu dunner zijn en is tevreden hiermee”*. Vervolgens is in de aantekeningen van het consult van 5 april 2023 genoteerd: *“Update bakkebaarden zijn er weinig tot geen haren meer terug gegroeid. Rest van het gelaat toch wel nog steeds veel haren. Ook in de hals groeien er nog dikke haren”*. Op 6 juni 2023 heeft klagster op aanraden van de huidtherapeute een derde pakket van zes laserbehandelingen afgenomen.
- 3.8 Omdat het resultaat van de laserbehandelingen door het terug groeien van haren op de behandelde plekken achterbleef bij de verwachtingen van klagster, heeft de huidtherapeute klagster een hormoononderzoek aangeraden. Dit onderzoek leverde geen bijzonderheden op. Later heeft de huidtherapeute contact opgenomen met de fabrikant van het laserapparaat om te bespreken wat de oorzaak van de terugkerende haargroei zou kunnen zijn. Naar aanleiding daarvan heeft de huidtherapeute besloten de behandelingen vanaf 8 augustus 2023 voort te zetten met een andere laser, de ND-YAG laser.
- 3.9 Na het starten met de ND-YAG laserbehandelingen heeft klagster bij opvolgende behandelingen meermalen aangegeven dat zij tevreden was over het resultaat. Helaas bleek echter dat ook met de behandeling met de ND-YAG laser de haargroei op de behandelde huddelen – al dan niet in verminderde mate – terugkeerde.
- 3.10 Naar aanleiding van het laatste op 19 december 2024 uitgevoerde consult is in het paramedisch dossier genoteerd: *“Veel haren terug gegroeid. Advies is door te behandelen, interval 4 weken. Mevrouw is nog niet uitbehandeld.”*
- 3.11 Eind februari 2025 heeft klagster de praktijk telefonisch en per mail aangegeven dat zij niet tevreden was over het resultaat van de 27 uitgevoerde laserbehandelingen en hetgeen daarover door de praktijk was toegezegd. Klager heeft de huidtherapeute laten weten dat zij de behandelingen tegen overbeharing elders zou voortzetten en verzocht om een deel van de door haar gemaakte kosten te restitueren. De praktijk is niet ingegaan op het verzoek van klager.

4. Wat houdt het geschil in?

4.1 Klaagster vindt dat de huidtherapeute niet als goed hulpverlener heeft gehandeld.

Samengevat, verwijt klaagster de huidtherapeute dat zij:

1. klaagster onjuist, althans onvolledig, heeft geïnformeerd over het te verwachten resultaat van de behandelingen;
2. geen duidelijk behandelplan heeft opgesteld met behandeldoelen en te behalen resultaten;
3. heeft doorbehandeld zonder tussentijdse evaluaties of bespreking van alternatieve behandelingen;
4. de door klaagster geuite zorgen over het uitblijven van (blijvend) resultaat zijn niet serieus genomen of geadresseerd.

Klaagster vraagt teruggave van (een deel van) de door haar gemaakte kosten voor de consulten. Het gaat om een bedrag van € 1.937,-. Verder vraagt klaagster terugbetaling van het betaalde griffiegeld van € 100,-.

5. Wat is het verweer?

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

6. Wat zijn de overwegingen van de geschillencommissie?

Beoordelingskader

6.1 Tussen partijen is – kort gezegd – in geschil of de huidtherapeute bij de behandelingen binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. De geschillencommissie zal deze vraag beantwoorden door een beoordeling van het handelen van de huidtherapeute. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor de huidtherapeute geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap. Relevant in dit verband is ook dat een huidtherapeut in beginsel geen garanties kan geven over het met de laser te behalen behandelresultaat; op een huidtherapeut rust een inspanningsverplichting. Het is dus de vraag of de huidtherapeut al dan niet een voldoende inspanning heeft geleverd.

Klachtonderdeel 1: het onjuist en/of onvolledig informeren over te verwachten resultaten

- 6.2 Wat het eerste klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut mag worden verlangd dat zij de cliënt informeert over de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent de behandeling. De geschillencommissie constateert dat de huidtherapeute op dit aspect is tekortgeschoten.
- 6.3 Daartoe is redengevend dat uit het paramedisch dossier niet kan worden afgeleid dat klaagster is geïnformeerd over de mogelijke uitkomsten van de behandeling én over het feit dat er geen 100% resultaat kon worden gegarandeerd, zulks in tegenstelling tot de informatie in de actiefolder – waarvan de huidtherapeute ter zitting kenbaar heeft gemaakt deze folder inmiddels niet meer te gebruiken - waarin ten minste de suggestie wordt gewekt dat de aangeboden laserbehandeling na gemiddeld 8 tot 10 behandelingen tot een 100% blijvend resultaat zou leiden.
- De enkele verwijzing naar het intake formulier en de algemene voorwaarden waarin een voorbehoud ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten wel is opgenomen, vindt de geschillencommissie onvoldoende voor een deugdelijke informatievoorziening op dit punt. Daarbij weegt de geschillencommissie mee dat klaagster ten tijde van het aangaan van de behandelovereenkomst minderjarig was. Daardoor lag het des te meer op de weg van huidtherapeute om zich ervan te vergewissen dat klaagster een goed en juist beeld had van wat zij ten aanzien van de (resultaten van) de behandelingen – steeds weer - kon verwachten. Klachtonderdeel 1 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 2: geen duidelijk behandelplan met behandeldoelen en te behalen resultaten

- 6.4 Wat het tweede klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut mag worden verlangd dat zij een duidelijk behandelplan opstelt. De geschillencommissie concludeert dat een dergelijk plan ontbreekt. Wel blijkt uit het paramedisch dossier dat klaagster nog niet was uitbehandeld en dat de behandeldoelen daarom nog niet waren behaald. Uit het paramedisch dossier blijkt evenwel niet wat die behandeldoelen waren noch blijkt van een deugdelijke tussentijdse toetsing, bespreking en/of aanpassing- van die doelen. De huidtherapeute is op dit punt dus tekortgeschoten.
- Het gevolg daarvan is dat klaagster in de veronderstelling is blijven verkeren dat wat haar met de actiefolder was voorgespiegeld juist en haalbaar was, terwijl de resultaten van de behandelingen een ander beeld lieten zien.
- Klachtonderdeel 2 is daarom eveneens gegrond.

Klachtonderdeel 3: het niet tussentijds evalueren van de behandelingen en resultaten en/of bespreken alternatieven

- 6.5 Wat het derde klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut tussentijdse evaluatie van de met behandeling behaalde doelen mag worden verlangd en, zo dit nodig mocht zijn, aanpassing van het behandelbeleid. De geschillencommissie concludeert echter dat de huidtherapeute hieraan niet heeft voldaan.
- 6.6 Zo stelt de geschillencommissie vast dat blijkens de, overigens summiere, aantekeningen, geen bespreking van de tegenvallende resultaten heeft plaatsgevonden en dat met klaagster ook niet is gesproken over een eventueel alternatief, terwijl wel duidelijk was dat er, ondanks de veelvuldige behandelingen, sprake was van een telkens terugkeren van de haargroei op de behandelde huddelen bij klaagster. Uit de aantekeningen blijkt evenmin dat is besproken wat de reden was om over te gaan tot de inzet van de ND-YAG laser.
- 6.7 Wel is duidelijk dat klaagster is geadviseerd om een hormonenonderzoek te laten verrichten en dat huidtherapeute contact heeft gezocht met de fabrikant van de laserapparatuur waaruit kan worden afgeleid dat dat het achterblijven van de resultaten van de behandeling vragen opriep bij huidtherapeute. Of, en zo ja in hoeverre dit door huidtherapeute met klaagster is besproken, blijkt evenwel niet uit het paramedisch dossier. Ook ter zitting is daarover geen duidelijkheid gekomen.
- 6.8 Nu uit het paramedisch dossier blijkt dat gedurende het gehele behandeltraject vanaf 2021 tot en met 2024 sprake was van een terugkeren van (veel van) de haargroei bij klaagster, had naar oordeel van de geschillencommissie, kortom, een regelmatige evaluatie en bespreking daarvan met klaagster voor de hand gelegen. Daarbij zouden dan ook eventuele alternatieven voor de behandelingen kunnen zijn besproken. Gezien de duur, het grote aantal behandelingen en het overall tegenvallende resultaat van de behandelingen op de langere termijn, ten opzichte van het in de actiefolder voorgestelde mocht van huidtherapeute worden verwacht dat zij die evaluaties zou hebben uitgevoerd. Ook het derde klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel 4: geuite zorgen over het uitblijven van (blijvend) resultaat zijn niet serieus genomen of geadresseerd

- 6.9 Uit het paramedisch dossier noch uit de overige door klaagster overgelegde stukken blijkt dat er gedurende de periode dat de behandelingen werden uitgevoerd, door klaagster concrete zorgen zijn geuit over het uitblijven van het door klaagster verwachte resultaat van de behandelingen. De stelling van klaagster op dit punt heeft de huidtherapeute betwist. Nu niet is komen vast te staan dat klaagster zorgen heeft geuit, wordt dit onderdeel als ongegrond afgewezen.

Schadevergoeding

- 6.10 De geschillencommissie herhaalt dat de eerste drie klachtonderdelen gegrond zijn. Het is vervolgens de vraag of klaagster schade heeft geleden als gevolg van de vastgestelde nalatigheden in de informatieverstrekking, het behandelplan en de evaluaties van de behandeling. Kort en goed, is naar het oordeel van de geschillencommissie sprake van een verband tussen het ontbreken van voldoende duidelijke informatie over de te verwachten resultaten, is dit niet voldoende gedocumenteerd en is de verwachting door het ontbreken van evaluatie niet bijgesteld. Klaagster is daardoor ten onrechte in de veronderstelling blijven verkeren dat de laserbehandeling op enig moment tot een 100% resultaat zouden leiden en is zij steeds maar doorgegaan met behandelingen waarvan niet duidelijk was dat deze niet zouden leiden tot een permanente stop van de overtollige haargroei.
- 6.11 De geschillencommissie stelt vast dat klaagster schade heeft geleden, niet zozeer vanwege het ontbreken van het resultaat daarvan, maar als gevolg van het tekortschieten in de informatievoorziening en de evaluatie en het daardoor ontstaan van een onjuiste verwachting omtrent het resultaat van de behandelingen. Klaagster is dus als gevolg van een onjuiste voorstelling van zaken kosten blijven maken die zij bij een juiste voorstelling van zaken niet zou hebben gemaakt. Teruggave van een deel van de kosten, waarvan ter zitting door klaagster nog is vermeld dat een bedrag van € 600,- (4 x € 150,-) door de verzekeraar is vergoed, is daarom redelijk.

7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast:

- dat klachtonderdelen 1, 2 en 3 gegrond zijn;
- klachtonderdeel 4 ongegrond is
- en bepaalt dat de huidtherapeut binnen 14 dagen na de datum van deze beslissing een bedrag van € 500,- aan klaagster moet betalen als billijke schadevergoeding en daarnaast het griffiegeld van € 100,- op een door klaagster op te geven bankrekeningnummer.

Voor het overige wijst zij het door klaagster verzochte af.

Deze beslissing is gegeven op 22 oktober 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

