

Beslissing naar aanleiding van het op 5 maart 2026 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

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over de zorgverlening door Praktijk C. te D., in de personen van mevrouw E, en mevrouw F., (hierna: de huidtherapeute) aldaar werkzaam, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. Beiden hebben 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. De praktijk is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klaagster en de praktijk 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 ad € 100,-, op 5 maart 2026 behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschilformulier d.d. 9 december 2025;
 - een aanvulling op het geschilformulier met bijlagen, ontvangen op 25 februari 2026;
 - de medische machtiging van klaagster d.d. 28 februari 2026;
- 1.4 De geschilmelding met bijlagen is door de geschillencommissie op 10 maart 2026 per aangetekende post aan het bij de kamer van koophandel geregistreerde adres van de praktijk verzonden. De stukken zijn op 11 maart 2026 door de praktijk ontvangen en aangenomen. Ondanks herhaalde verzoeken en herinneringen is van de praktijk geen reactie op de geschilmelding ontvangen.

1.5 De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 10 juli 2026. Klaagster werd tijdens de hoorzitting vergezeld door haar echtgenoot. De praktijk is zonder bericht niet verschenen.

1.6 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling heeft klaagster bevestigd dat zij instemt met de behandeling van het geschil door de geschillencommissie alsook dat de beslissing van de geschillencommissie door haar 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, in welk verband klaagster zowel materiële als immateriële schade stelt te hebben geleden.

2.2 De praktijk heeft geen verweer gevoerd.

2.3 De Geschillencommissie oordeelt dat de klachten die betrekking hebben op het vooraf voldoende informeren over de risico's van de behandelingen en de onjuiste behandeling gegrond zijn. De klachtonderdelen die betrekking hebben op een onjuist uitgevoerde behandeling en ondeugdelijke na- en klachtbehandeling zijn ongegrond. De geschillencommissie stelt vast dat er geen grond is om klaagster een schadevergoeding toe te kennen.. De geschillencommissie licht haar oordeel hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klaagster heeft zich op 19 augustus 2024 tot de praktijk gewend voor een laserbehandeling van haar rug en schouder in verband met overmatige haargroei. Eerder had klaagster een vergelijkbare laserbehandeling aan haar gezicht ondergaan bij een andere praktijk.

3.2 Voorafgaand aan de behandeling op 19 augustus 2024 heeft geen intakegesprek plaatsgevonden. Aan klaagster is voorafgaand kort en bondig enige algemene informatie verstrekt over de uit te voeren behandeling. Over eventuele aan de behandeling verbonden risico's is daarbij niet gesproken. Ten aanzien van de nabehandeling is klaagster verteld dat klaagster de huid na behandeling moest koelen en dat zij zon moest vermijden. De behandeling verliep zonder problemen, zij het dat er na afloop van de behandeling sprake was van een kleine rode verkleuring (verbranding) aan de onderrug waarna korstvorming optrad. Klaagster heeft dit gemeld aan de huidtherapeute. Na verloop van tijd heelde de brandwond en resteerde daarvan nog een pigmentvlekje.

3.3 Op 8 oktober en 30 oktober 2024 vonden twee verdere behandelingen plaats die zonder problemen verliepen. Deze behandelingen vonden kort na elkaar plaats in verband met de aanstaande huwelijksdag van klaagster die gepland stond voor 25 januari 2025.

- 3.4 Op 30 december 2024 vond een laatste behandeling plaats. Klaagster is daags daarna naar Egypte vertrokken om het aldaar plaatsvindende huwelijk voor te bereiden.
- 3.5 Op 1 januari 2025 heeft klager via whatsapp een foto aan de praktijk gestuurd van haar rug met daarop zichtbare rode plekken en daarbij aangegeven dat zij tijdens de behandeling al pijn voelde en zich zorgen maakte. Op 6 januari 2025 heeft de huidtherapeute per app geadviseerd niet aan de huid te zitten of te krabben en vermeld dat dit voor de bruiloft wel weg zou gaan. De huidtherapeute heeft geadviseerd om de rug in te smeren met aloë vera of calendula om het genezingsproces te versnellen. De huidtherapeute heeft daarbij klager aangegeven dat zij niet op een andere stand had behandeld dan zoals die was gebruikt bij de voorgaande behandelingen. Zij heeft ook gevraagd of klager misschien onder de zonnebank was geweest of medicijnen had gebruikt en om het de volgende keer ook tijdens de behandeling te zeggen als zij wat voelde.
- 3.6 Volgens een verklaring gedateerd op 19 januari 2025 van A. Zaghloul, heeft klager zich vervolgens tot de huidkliniek Andro Derma in Egypte gewend waar was geconstateerd dat klager eerste- en tweedegraads verbrandingen had op haar rug en twee coldmask behandelingen zijn uitgevoerd, de eerste op 5 januari 2025, dat medicatie was voorgeschreven. Daarbij is aangegeven dat er mogelijk meer behandelingen nodig waren.
- 3.7 Op 8 januari 2025 heeft klager nogmaals per whatsapp foto's van haar rug gestuurd naar verweerder en opnieuw haar ongenoegen over de gang van zaken geuit. Klager gaf aan bij een arts en dermatoloog te zijn geweest en dat er vier cold peeling behandelingen van elk minimaal € 95,- en twee crèmes waren voorgeschreven. Klager gaf aan dat zij de aannames in de reactie niet acceptabel vond, dat zij geen informed consentformulier had ondertekend en dat haar voorafgaand aan de behandelingen niet was gevraagd naar veranderingen in de gezondheid/medicatie en dat zij daarom niet goed was ingelicht. Klager verzocht volledige terugbetaling van de laatste behandeling en vergoeding van de nog komende medische behandelingen. Volgens klager waren de plekken bruin geworden en zouden deze niet voor de bruiloft genezen zijn maar zou zij wellicht nog jaren daarvan last hebben.
- 3.8 Op 13 januari 2025 heeft de huidtherapeute per app excuus aangeboden en herhaald dat er tijdens de behandeling op 30 december 2025 niets te zien was, niet anders was behandeld dan normaal en geen melding was gedaan dat deze behandeling anders aanvoelde dan de eerder uitgevoerde behandelingen. Aangegeven werd dat de ervaring was dat deze plekken niet jaren zouden blijven zitten. Vermeld is dat er geen intakegesprek was gepland omdat klager zo snel mogelijk wilde beginnen met de behandeling. De huidtherapeute heeft verwezen naar de werkgever om het bedrag te laten overmaken en daarnaast aangeboden dit contant terug te

geven als klaagster op de praktijk langs zou komen, met uiting van de hoop daarmee tot een passende oplossing te komen.

- 3.9 Op 14 januari 2025 heeft klaagster gevraagd om de contactgegevens van de werkgever, die dezelfde dag zijn gestuurd. Klaagster heeft geen contact meer opgenomen en is niet langs de praktijk gegaan.

4. Wat houdt het geschil in?

- 4.1 Klaagster vindt dat de aan haar verleende huidtherapeutische zorg onzorgvuldig is geweest. Klaagster verwijt de praktijk ten eerste dat zij door huidtherapeute onvoldoende is geïnformeerd over aan de behandelingen verbonden risico's althans de opgetreden brandwonden en daarmee voorafgaand aan de behandeling geen sprake is geweest van informed consent. Daarnaast stelt klaagster dat de behandeling op 30 december 2024 onzorgvuldig is uitgevoerd door eerdere huidreacties te negeren en haar van het ontstaan daarvan ten onrechte de schuld te geven.

- 4.2 Klaagster stelt dat zij als gevolg van de onzorgvuldig uitgevoerde blijvende huidschade in de vorm van blijvende pigmentvlekken en daardoor zowel materiële als immateriële schade heeft geleden. Verder geldt dat klaagster zich door de optredende huidproblemen zich in de aanloop naar en tijdens haar huwelijksdag zeer onzeker voelde en zij tijdens haar huwelijksreis geen gebruik heeft kunnen maken van de zwemfaciliteiten en – doordat langduriger in de zon verblijven ook met huidbedekking veelal niet mogelijk was – zij een aantal geplande en reeds geboekte activiteiten heeft moeten annuleren. De schadeposten zijn de volgende:

- Restitutie kosten vier behandelingen a € 220,-	€ 880,--
- Medische nazorg (cold mask) 6 € 95,-	€ 570,--
- Kosten medisch consult € 55,-	€ 55,--
- Gemiste activiteiten/annuleringen huwelijk/huwelijksreis	€ 550,--
- Immateriële schade vanwege blijvende huidschade	€ 3.500,--
	+
	Totaal € 5.555,-

5. Wat is het verweer?

Praktijk C. heeft ondanks herhaalde verzoeken daartoe, geen verweer gevoerd en ook nagelaten gevolg te geven aan het verzoek van de Geschillencommissie om op basis van haar machtiging het paramedisch dossier van klaagster te overleggen.

6. Wat zijn de overwegingen van de geschillencommissie?

Beoordelingskader

- 6.1 Tussen klaagster en praktijk C. is – kort gezegd – in geschil of de praktijk in de persoon van huidtherapeute 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, 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 om goed geïnformeerd al dan niet toestemming te verlenen voor behandeling.
- 6.3 Bij klaagster is een laserbehandeling uitgevoerd van de huid in verband met overbeharing. Afhankelijk van het huidtype kan als gevolg daarvan in sommige gevallen post inflammatoire hyperpigmentatie optreden, doorgaans tijdelijk van aard. Voorafgaand aan een laserbehandeling behoort een huidtherapeute de client over dit risico althans de kans op het ontstaan daarvan, in te lichten. Klaagster stelt dat zij over de laserbehandeling van haar rug althans over de risico's van de daarna opgetreden brandwonden en pigmentvlekken niet is geïnformeerd. De praktijk heeft dit niet weersproken en er is geen dossier verstrekt, noch een ondertekende behandelovereenkomst voor het uitvoeren van de behandeling, waaruit iets anders blijkt. De huidtherapeute heeft bovendien in eerdere correspondentie aan klaagster toegegeven dat van een deugdelijke intake en bijbehorende informatievoorziening geen sprake is geweest.

Het eerste klachtonderdeel is daarmee gegrond.
- *Tweede klachtonderdeel: onjuist uitgevoerde behandeling*
- 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. Nu de praktijk geen verweer heeft gevoerd en ook het dossier van klaagster niet heeft overgelegd, kan de geschillencommissie op basis daarvan niet vaststellen of de laserbehandelingen juist en volgens de binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen heeft plaatsgevonden. De geschillencommissie stelt vast dat dit onderdeel van de klacht uitsluitend betrekking heeft op de op 30 december 2024 uitgevoerde behandeling. Deze behandeling zou volgens klaagster onjuist zijn uitgevoerd doordat daarbij geen rekening is gehouden met de klachten na de eerdere behandelingen op basis waarvan ten onrechte de laserinstelling toen niet omlaag is bijgesteld.

- 6.5 Nu ook in dit verband geen verweer is ontvangen zal de geschillencommissie moeten uitgaan van de feiten zoals die door klaagster zijn gesteld, in zoverre staat vast dat na deze behandeling op 30 december 2024 brandwonden zijn ontstaan. Op de door klaagster op 1 januari 2025 aan de praktijk gestuurde foto zijn bovendien duidelijk rode plekken zichtbaar op haar rug die door verweerster op dat moment ook niet zijn weersproken. Verweerster heeft naar aanleiding daarvan adviezen gegeven en aan klaagster verklaard dat zij de laserinstelling bij die behandeling niet hoger had ingesteld. Nu klaagster heeft gesteld dat bij of na de drie behandelingen daarvoor – behoudens een klein wondje dat zich kort daarna heeft hersteld – geen problemen waren opgetreden en verder geen klachten kenbaar zijn gemaakt is het niet aannemelijk dat die eerdere behandelingen onjuist of met een te hoge laserinstelling zijn uitgevoerd. De geschillencommissie is van oordeel dat op basis van het verloop daarvan geen aanleiding was voor de huidtherapeute om de vierde behandeling op 30 december 2025 aan te passen en een lichtere stand te gebruiken.

Klachtonderdeel 2 is daarmee ongegrond.

- *Het derde klachtonderdeel: onvoldoende en onzorgvuldige nazorg en klachtafhandeling*

- 6.6 Klaagster is van mening dat de huidtherapeute tekort is geschoten in de te verlenen nazorg en dat door de vragen van de huidtherapeute of klaagster na de behandeling op 30 december 2024 wellicht gebruik gemaakt had van de zonnebank of dat er sprake was van wijziging in medicijngebruik, is getracht om de oorzaak van de optredende huidproblemen na behandeling, op klaagster af te schuiven. De geschillencommissie kan klaagster hierin niet volgen. De door de huidtherapeute in reactie op de per whatsapp op 1 januari 2025 geuite zorgen van klaagster gegeven adviezen om de behandelde huid te koelen en in te smeren met aloe vera of calendula zelf zijn op zich juist. Uit de gestelde vragen omtrent het gebruik van zonnebank en medicatie kan niet zonder meer worden aangenomen dat deze er op gericht zouden zijn geweest om de oorzaak van de huidproblemen aan klaagster toe te rekenen. Wel mag van een huidtherapeute in algemene zin worden verwacht dat een cliënt bij optredende problemen wordt uitgenodigd op de praktijk voor een persoonlijke inspectie van de huid. In onderhavige geval lag de komst van klaagster vanwege haar langere verblijf in het buitenland op dat

moment niet voor de hand en was het legitiem om op basis van de foto's adviezen te geven en herstel op korte termijn te verwachten, zoals door de huidtherapeute aan klaggster is aangegeven. Naar aanleiding van het verzoek van klaggster was het op dat moment niet onredelijk om via WhatsApp akkoord te geven voor terugbetaling van de kosten van het laatste consult en zijn desgevraagd ook de contactgegevens van de werkgever/praktijkeigenaar verstrekt.

Klachtonderdeel 3 wordt daarom ongegrond verklaard.

7. Schadevergoeding

- 7.1 Zoals uit het vorenstaande volgt is de Geschillencommissie van oordeel dat de noodzakelijke informatie over mogelijke aan de behandeling verbonden risico's ontbrak en daarmee dus geen sprake was van informed consent. Klagster had geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheid dat na de behandeling in sommige gevallen tijdelijk post inflammatoire hyperpigmentatie kan optreden. In zoverre is de klacht gegrond.
- 7.2 Ten aanzien van klagsters verzoek om schadevergoeding dient vervolgens de schade te worden beoordeeld en of er sprake is van causaal verband met het ontbreken van de informatie. Voor wat betreft de op de door klagster overgelegde foto's van na de behandeling op 30 december 2025 zichtbare reactie/verkleuringen van de behandelde huid, geldt dat tijdelijk optreden van dergelijke reacties/verkleuringen na een behandeling niet ongebruikelijk is en niet zonder meer wijzen op een onjuist uitgevoerde behandeling. Ter zitting heeft een inspectie van de rug van klagster plaatsgevonden. Daarbij is van blijvende verkleuring van de huid in de vorm van pigmentvlekken of anderszins, die kunnen worden toegeschreven aan de door de huidtherapeute uitgevoerde behandelingen, niet gebleken.
- 7.3 Ten aanzien van de door klagster geclaimde schade die zij als gevolg van het de behandelingen stelt te hebben geleden, dient vervolgens het causaal verband tussen die schade het en ontbreken van het informed consent beoordeeld te worden. Voor die beoordeling is van belang het antwoord op de vraag of klagster, zo zij wel goed zijn geïnformeerd over de risico's van de behandeling, zij al dan niet toch voor deze behandeling had gekozen. In dit verband heeft klagster ter zitting allereerst verklaard dat zij eerder vergelijkbare behandelingen bij een andere kliniek had laten uitvoeren aan haar gezicht. Voorafgaand aan die behandelingen was zij daar naar eigen zeggen, wel goed voorgelicht over eventuele risico's en bijwerkingen en was zij daarmee dus bekend. Ook na het ondergaan van de onderhavige behandeling waarop de klachten betrekking hebben, heeft klagster naar eigen zeggen opnieuw laserbehandelingen laten uitvoeren. Daarnaast heeft klagster desgevraagd ter zitting verklaard dat, ook indien zij door de huidtherapeute voorafgaand aan de laserbehandelingen wel goed zou zijn geïnformeerd over eventuele risico's en mogelijke bijwerkingen, dit voor haar geen reden zou zijn geweest om de behandelingen niet te laten uitvoeren omdat zij ervan uit

ging dat er bij haar – mits de behandeling goed en vakkundig zou worden uitgevoerd - geen bijwerkingen of complicaties zouden optreden. Daarmee kan al met al niet worden gesteld dat klaagster van de behandelingen zou hebben afgezien als zij door de praktijk voldoende was geïnformeerd. Dit leidt tot de conclusie dat er in dit verband op de enkele grond van het ontbreken van informed consent, er geen grond bestaat om schadevergoeding toe te kennen. Nu de overige klachtonderdelen ongegrond zijn, geven die ook geen grondslag voor het toekennen van een schadevergoeding.

8. Overweging ten overvloede;

Het feit dat een praktijk is aansloten bij het Kwaliteitsregister Paramedici maakt dat een praktijk valt onder door de Kwaliteitsregister ingestelde de klacht- en geschillenregeling. Van een professioneel handelende praktijk mag worden verwacht dat klachten serieus en professioneel worden afgehandeld. Daaronder valt ook doorlopen van klacht en geschillenprocedures van bij het klachtenregister ingediende klachten en geschillen door een praktijk door gevolg te geven op redelijke verzoeken van het Kwaliteitsregister voor het voeren van verweer en het overleggen van stukken als het Paramedisch dossier.

De geschillencommissie wijst erop dat zij bij uitblijven van verweer en het overleggen van stukken en niet verschijnen bij een mondelinge behandeling daaraan de gevolgen mag verbinden die zij gezien de omstandigheden geraden acht. Een verweerder kan door het ontbreken van een deugdelijke weerlegging en zo onnodig het risico lopen dat daarbij zonder meer wordt uitgegaan van de feiten zoals die door een klager zijn gesteld.

9. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici beslist bij bindend advies als volgt:

- dat klachtonderdeel 1 gegrond is en de overige klachtonderdelen ongegrond zijn;
- wijst de gevorderde schade af.

Deze beslissing is gegeven op 10 juli 2026 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, S. Dekker, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, clientvertegenwoordigster en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris