

Beslissing naar aanleiding van het op 27 juli 2020 in behandeling genomen geschil van:

De heer A.

verder te noemen: klager
wonende te

tegen

Huidtherapie B.

gevestigd te ,
vertegenwoordigd door: de heer B.
verder te noemen: verweerder

1. De procedure

- 1.1 Klager heeft op een klacht ingediend over de zorgverlening door Huidtherapie B te, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris welke niet tot een voor partijen aanvaardbare oplossing heeft geleid. Hierna heeft de klachtenfunctionaris de klachtprocedure afgerond.
- 1.2 Klager heeft zich vervolgens gewend tot de Geschillencommissie Paramedici, verder te noemen de Geschillencommissie. De hiervoor genoemde praktijk is aangesloten bij deze Geschillencommissie. Partijen zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten.
- 1.3 Na ontvangst van het griffiegeld ad € 100,- heeft de Geschillencommissie het geschil op 27 juli 2020 in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschillenformulier, ontvangen op 24 juni 2020 met bijlagen;
 - de medische machtiging van klager;
 - een verweerschrift met bijlagen;
 - de repliek;
 - de dupliek;
 - het paramedisch dossier;
 - mails van verweerder van 8 maart, 17 maart met bijlagen en van 6 april 2021 met bijlagen.
- 1.4 Na twee - vanwege verbindingproblemen - niet geslaagde online pogingen, heeft op 4 juni 2021 de mondelinge behandeling van het geschil plaatsgevonden. Partijen waren hierbij aanwezig. Verweerder werd vergezeld door mevrouw C. , huidtherapeute, werkzaam in de praktijk van verweerder.

2. Feiten

2.1 Klager heeft zich op 22 februari 2017 gewend tot verweerder voor het ondergaan van een laserbehandeling ter verwijdering van een tatoeage bovenaan de linkerborst. Deze tatoeage was ongeveer drie jaren daarvoor geplaatst. Tijdens het consult is de tatoeage beoordeeld. Vervolgens zijn de mogelijkheden voor de behandeling besproken waarna een behandelplan is opgesteld waarin het aantal behandelingen met 1064 pico laser is geschat op vijf a tien behandelingen.

2.2 Tijdens het consult heeft klager een inschrijfformulier ingevuld en ondertekend. Op dit formulier is vermeld dat de algemene voorwaarden van verweerder, zoals weergegeven op de achterzijde, van toepassing zijn. De achterzijde is door klager niet voor akkoord ondertekend. In deze algemene voorwaarden van verweerder is ten aanzien van de te leveren diensten (onder meer) in artikel 3 het volgende bepaald:

"LC zal zich volledig inzetten voor het behalen van een zo goed mogelijk resultaat bij het verwijderen van (...) b. tatoeage (...). Omdat de huid aan permanente invloeden, zowel intern als extern onderhevig is, (...) kan LC geen 100% garantie geven op het resultaat van bovengenoemde behandelingen/aandoeningen. Het aantal behandelingen is per individu sterk verschillend, LC kan daarom enkel een indicatie geven van het aantal behandelingen."

In artikel 4 is bepaald:

"LC kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet slagen van de behandeling en/of eventuele littekens of ander lichamelijk letsel voortvloeiend uit de (laser-) behandeling."

2.3 In de periode 28 februari 2017 tot en met 9 april 2018 hebben er in totaal acht behandelingen van de tatoeage plaatsgevonden met een 1064 pico laser. De behandelingen hebben geleid tot een vermindering van de zichtbaarheid van de tatoeage. Na de acht behandelingen was er nog sprake van een minimale hoeveelheid achtergebleven pigment waardoor de tatoeage als zogenoemde "ghosting" nog beperkt zichtbaar bleef.

2.4 Op 2 september 2019 heeft klager verweerder per mail bericht dat er littekenweefsel was ontstaan. Daarbij heeft klager gewezen op de vermelding op de website van de huidkliniek waar wordt gesproken over vakkundig en littekenvrij verwijderen van tatoeages:

"Is mijn tatoeage na de behandeling volledig verdwenen?"

In 98% van de gevallen; ja! Meestal laseren we een tattoo in zijn geheel weg. Dit is o.a. afhankelijk van hoe diep een tatoeage is gezet en de hoeveelheid inkt die is gebruikt.

Ontstaan er littekens vanwege de behandeling?"

Nee, wij verwijderen je tatoeage in vrijwel alle gevallen littekenvrij.”

Klager schreef dat hij het jammer vond dat dit bij hem niet was gelukt.

2.5 Naar aanleiding van het emailbericht van 2 september 2019 is klager gevraagd een foto van de behandelde tatoeage toe te sturen en heeft de huidtherapeute klager uitgenodigd voor een controle. Op 1 oktober 2019 is klager door de huidtherapeute gezien. Volgens de huidtherapeute was er geen sprake van (blijvend) littekenweefsel maar van een onderhuidse verdikking van weefsel. Klager heeft aangegeven zich niet in die conclusie te kunnen vinden.

2.6 Klager heeft op 3 november 2019 een klacht bij verweerder ingediend. Hierbij heeft klager een verwijsbrief van 11 oktober 2019 overgelegd van zijn huisarts, waarin staat:

“S Heeft met een laserbehandeling een tattoo weg laten halen, is ontevreden over het resultaat, heeft het idee dat er litteken weefsel op de plek van de tattoo gekomen is, was hem gegarandeerd dat dit niet zo was. Wil graag dat ik beoordeel om te kijken of ik vind dat er litteken weefsel aanwezig is.

O links op anterieure zijde thorax: deels weg gelaserde tattoo, ter plaatse van tattoo minimale verdikking voelbaar in huid.

E weglaseren tattoo

P gezien lokalisatie precies op plek tattoo dd toch littekenvorming door lasertherapie.”

2.7 Per mail van 7 november 2019 heeft verweerder toegelicht dat de behandeling zorgvuldig was en om klager tegemoet te komen een bedrag van € 250,- aangeboden. Dit aanbod is door klager per mail van 8 november 2019 afgewezen met de aankondiging een klacht bij de Geschillencommissie in te dienen. Partijen hebben per mail van 11 november respectievelijk 18 november 2019 hun standpunten herhaald.

3. Het standpunt van klager

3.1 Klager verwijt verweerder, in de kern samengevat, dat het resultaat na acht laserbehandelingen onvoldoende is en dat door de behandeling in de huid van zijn linkerborst littekenweefsel is ontstaan. Hiervan was klager voor de behandeling niet op de hoogte. Uit de tekst op de website volgde niet dat bij het optreden van littekenweefsel het niet mogelijk is de tatoeage volledig te verwijderen. De huisarts en een huidtherapeut van Mediderm onderschrijven dit in de verwijsbrief van 11 oktober 2019 respectievelijk een verklaring van 28 februari 2020. Volgens de verklaring van deze huidtherapeut was er een minimale hoeveelheid inkt aanwezig in de huid, maar nog wel te zien als ghosting. Daarnaast was er sprake van zichtbaar en voelbaar littekenweefsel en lag de plek van de tatoeage verheven op de huid, aldus de huidtherapeut, die aangaf dat littekenweefsel de

behandeling bemoeilijkt en dat de kans dat de inkt nog verder verwijderd kan worden 'nihil, < 20%' is.

- 3.2 Klager stelt dat hij als gevolg van de behandeling schade heeft geleden. Klager vindt het resultaat van de behandeling zeer lelijk, de behandelingen hebben het probleem alleen maar verergerd en hij heeft last van het litteken. Dat klager de tatoeage in vervaagde vorm bij zich draagt geeft hem schaamte, een zeer neerslachtig gevoel en hinder door een gebrek aan positieve energie in zijn werk. Klager vordert terugbetaling van de kosten van de laserbehandelingen ad totaal € 2.571,-, kosten van een behandeling elders om het littekenweefsel alsnog verwijderd te krijgen en de kosten voor het aanbrengen van een nieuwe tatoeage ad € 1.000,- om de inktresten van de oude tatoeage te verbergen. Daarnaast wenst klager immateriële schadevergoeding voor psychisch letsel alsmede voor de tijd die klager heeft moeten besteden aan de klachtenprocedure ad € 3.000,-.

4. Het standpunt van verweerder

- 4.1 Verweerder heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder op de verweren nader worden ingegaan.

5. De beoordeling

Taak Geschillencommissie

- 5.1 De Geschillencommissie heeft op grond van hoofdstuk 3, artikel 19 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als taak het beslechten van geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies.

De Geschillencommissie stelt voorop dat het voor de beoordeling van het geschil geldende toetsingscriterium niet is of het handelen van de zorgverlener beter had gekund, maar het geven van antwoord op de vraag of deze binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven en dan met name die, die binnen de beroepsgroep als norm is aanvaard.

Algemeen

- 5.2 Ter beoordeling van de Geschillencommissie is allereerst het verwijt van klager aan verweerder dat het resultaat na acht laserbehandelingen onvoldoende was.

- 5.3 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Geschillencommissie klager gevraagd de tatoeage op zijn lichaam ter beoordeling te mogen zien. Klager heeft dit geweigerd. De Geschillencommissie kan het resultaat dan ook enkel beoordelen op de in dat verband door verweerder overgelegde foto's, die voorafgaand en gedurende de behandeling van de tatoeage zijn gemaakt. Uit deze foto's blijkt, en door klager is erkend, dat de tatoeage na acht behandelingen grotendeels is verdwenen en er nog een vage ghost-tatoeage resteert. Een ghost-tatoeage kan voorkomen na een moeilijk te verwijderen tatoeage.
- 5.4 Verweerder heeft betwist dat het resultaat na acht behandelingen onvoldoende was en zich beroepen op artikel 3 van de gehanteerde algemene voorwaarden waarin uitdrukkelijk is bepaald dat er sprake is van een inspanningsverplichting. Volgens verweerder zijn deze voorwaarden in het eerste consult met klager op alle punten besproken en daarna meegegeven.
- 5.5 De toepasselijkheid van deze op de achterzijde van het inschrijfformulier vermelde voorwaarden is uitdrukkelijk vermeld op de voorzijde van het door klager getekende inschrijfformulier. Door klager is de bekendheid daarmee niet betwist. Hoe dan ook geldt als uitgangspunt dat de behandelingen zoals door verweerder zijn verricht in beginsel als een inspanningsverplichting moeten worden beschouwd. Doorgaans is dit ook het geval indien dit niet uitdrukkelijk in algemene voorwaarden of anderszins is overeengekomen. Dat kan enkel anders zijn indien vooraf uitdrukkelijk een garantie op een bepaald resultaat is overeengekomen of toegezegd dan wel mocht worden verwacht als zijnde inherent aan de behandeling en onafhankelijk van een eventuele reactie van het lichaam daarop.
- 5.6 Dat met klager een garantie is overeengekomen of dat klager is toegezegd dan wel mocht verwachten dat zijn tatoeage na de in totaal uitgevoerde acht behandelingen volledig zou zijn verdwenen, is echter niet gebleken. Uit het dossier volgt dat bij aanvang van de behandeling een schatting is gegeven van in totaal vijf tot tien behandelingen en dat er, weliswaar langzaam, gaandeweg verbetering optrad. In artikel 3 van de algemene voorwaarden is hierover nog uitdrukkelijk vermeld dat dit een indicatie betreft en het aantal behandelingen per individu respectievelijk per behandelgebied sterk verschilt.
- 5.7 Volgens klager kon voorts uit de mededelingen op de website van verweerder worden afgeleid dat tatoeages na een laserbehandeling gegarandeerd onzichtbaar en zonder littekens zouden worden verwijderd. Verweerder heeft betwist dat deze informatie bij aanvang van de behandeling van klager op de website te vinden was. Nu partijen hierover van mening verschillen, kan de Geschillencommissie niet vaststellen vanaf wanneer deze informatie op de website zichtbaar was. In deze informatie staat dat tatoeages in 98% van de gevallen geheel kunnen worden verwijderd en dat een laserbehandeling in vrijwel alle gevallen littekenvrij kan worden verricht. Uit deze voorbehouden met betrekking tot het te

verwachten resultaat, volgt in ieder geval evenmin een garantie op het geheel onzichtbaar verwijderen van de tatoeage na acht behandelingen, zoals bij klager zijn uitgevoerd, of het uitblijven van de vorming van littekenweefsel.

- 5.8 Dat er na acht behandelingen nog sprake was van een beperkte zichtbaarheid van de tatoeage althans ghosting roept bij de Geschillencommissie al met al geen vragen op, temeer omdat verweerder klager op voorhand had aangegeven dat er mogelijk meer dan acht behandelingen nodig zouden zijn om de tatoeage te verwijderen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.
- 5.9 Klager verwijt verweerder daarnaast dat voorafgaand aan de behandeling onvoldoende informatie is verstrekt over het risico van het ontstane littekenweefsel althans dat dit tot gevolg zou hebben dat de tatoeage dan moeilijker te verwijderen zou zijn. Dat klager voorafgaand aan de behandeling uitdrukkelijk is geïnformeerd over het risico op littekenweefsel is niet gesteld. In artikel 4 van de algemene voorwaarden is in dit verband wel het ontstaan van eventuele littekens naast overig letsel door de behandeling benoemd, maar daaruit volgt niet dat klager voorafgaand aan de behandeling voldoende is geïnformeerd over het in zijn geval aanwezige risico van (blijvend) littekenweefsel. Overigens kan de uitsluiting van aansprakelijkheid in dit artikel naar het oordeel van de Geschillencommissie als onredelijk bezwarend als bedoeld in artikel 6:237 sub f BW worden aangemerkt. Voor zover voorafgaand aan de behandeling is verzuimd voldoende informatie te verstrekken over een bepaald risico, kan echter alleen sprake zijn van aansprakelijkheid voor schade als gevolg daarvan indien de patiënt stelt, en bij betwisting daarvan bewijst, dat dit risico zich daadwerkelijk heeft verwezenlijkt en dat bij bekendheid met dit risico niet tot de behandeling zou zijn besloten.
- 5.10 Klager stelt dat er sprake is van blijvend littekenweefsel als gevolg van de behandeling(en) waardoor de tatoeage moeilijker verwijderd kan worden. Volgens verweerder betrof dit geen littekenweefsel, maar verdikt/verkleefd weefsel dat kan ontstaan bij het zetten van de tatoeage en bij het weghalen daarvan. Verweerder stelt dat dit in de loop van de tijd zachter wordt, welk proces door massage of neuraal therapie kan worden versneld. Uit de door klager overgelegde verklaringen volgt dat de huisarts verdikt weefsel heeft geconstateerd met dd littekenweefsel, volgens de huidtherapeut van MediDerm zichtbaar en voelbaar littekenweefsel en dat de plek van de tatoeage verheven ligt op de huid. Op de foto's die tijdens de behandeling zijn gemaakt is geen duidelijke verharding van onderhuids weefsel zichtbaar, evenmin op de op 14 december 2020 door klager toegezonden foto's. Ter zitting heeft de Geschillencommissie vanwege de weigering van klager het weefsel niet kunnen zien of voelen, en daarom niet kunnen beoordelen. De Geschillencommissie kan dan ook niet vaststellen dat of in welke mate er sprake is van verdikt weefsel of littekenweefsel. Hoewel niet valt uit te sluiten dat een verharding is ontstaan tijdens de laserbehandeling, kan dit

ook een gevolg zijn van het zetten van de tatoeage zelf. En voor zover de verharding een gevolg is van een of meerdere laserbehandelingen is van belang dat aanvullende behandelingen van de tatoeage met Picolaser – en anders dan de door MediDerm genoemde Quanta Q-Plus laser - nog tot een verbetering hadden of zullen kunnen leiden. In zoverre onderschrijft de Geschillencommissie het standpunt van verweerder. Verweerder heeft klager in dit verband aangeboden om de onderhuidse verklevingen van de huid te behandelen door littekenmassage en eventueel het gebruik van littekensiliconenpleister, teneinde de huid weer soepeler te krijgen om de ghost-tatoeage vervolgens verder te behandelen met de laser. Dit voorstel is door klager geweigerd.

5.11 Al met al kan de Geschillencommissie niet met een voldoende redelijke mate van zekerheid vaststellen dat er bij klager sprake is van (blijvend) littekenweefsel en dat dit een gevolg is van de door verweerder uitgevoerde laserbehandeling(en). Aan de beoordeling van de vraag of klager al dan niet tot de behandeling zou hebben besloten bij meer informatie over dit risico, komt de Geschillencommissie dan ook niet toe. Dit klachtonderdeel is daarom eveneens ongegrond.

5.12 Concluderend wijst de Geschillencommissie de klacht van klager in beide onderdelen af, en is er geen aanleiding voor het vaststellen van een schadevergoeding.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- De klacht ongegrond is
- en er geen grond is voor een schadevergoeding.

Deze beslissing is gegeven op 4 juni 2021 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordigster, N. Apeldoorn, lid-beroepsgenote en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris