

Beslissing naar aanleiding van het op 23 november 2020 in behandeling genomen geschil van:

**Mevrouw A.**

wonende te .....,

verder te noemen: klaagster

gemachtigde: .....

tegen

**Huidtherapie B.**

gevestigd te .....,

vertegenwoordigd door mevrouw B. , huidtherapeute

verder te noemen: verweerster

gemachtigde: .....

**1. De procedure**

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over het handelen van verweerster, eigenaar van 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 Klaagster 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 € 50,- heeft de Geschillencommissie het geschil op 23 november 2020 in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier, ontvangen op 3 augustus 2020;
  - de medische machtiging van klaagster, ontvangen op 23 november 2020;
  - een verweerschrift;
  - een reactie op het verweerschrift (repliek);
  - een reactie op de repliek (dupliek);
  - aanvullende producties namens klaagster

- en het paramedisch dossier namens verweerster.

- 1.4 Op 4 juni 2021 heeft de mondelinge behandeling van het geschil plaatsgevonden. Partijen waren hierbij aanwezig. Klaagster werd hierbij vergezeld door haar partner en bijgestaan door haar gemachtigde ..... , verbonden aan ..... te ..... Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, ....., verbonden aan ..... te ..... Ter zitting heeft laatstgenoemde gemachtigde een pleitnotitie overgelegd.

## 2. Feiten

- 2.1 Op 15 september 2018 heeft klaagster per emailbericht contact gezocht met de praktijk van verweerster om te informeren naar de mogelijkheden van behandeling van acné. Klaagster was daarvoor onder behandeling geweest bij andere huidklinieken, maar zonder het gewenste resultaat.
- 2.2 Op 20 september 2018 vond een intakegesprek plaats. Er werd actieve acné vulgaris (classificatie 3/4) en een rode gloed en aanmaak van boxscar littekens op de wangen vastgesteld. Nadat de behandelmogelijkheden waren besproken werden de aanwezige pustels manueel behandeld. Vervolgens werd een Azelan-peeling uitgevoerd. Op 25 oktober 2018 en 21 december 2018 bleek enige verbetering en werd wederom een Azelan-peeling uitgevoerd, waarna op 31 januari 2019 in overleg met klaagster besloten om de behandeling aan te passen naar een TCA-peeling en te beginnen met TCA 15% die vervolgens werd aangebracht.
- 2.3 Op 26 februari 2019 kwam klaagster opnieuw bij verweerster voor een vervolgbehandeling. Er werd vastgesteld dat het aantal ontstekingen verminderd was (classificatie 3) maar er nog steeds sprake was van actieve acné. Verweerster stelde, na uitgebreide uitleg over de behandeling, en de periode daarna, voor om de peeling te verhogen tot TCA 35%. Klaagster stemde daarmee in.
- 2.4 Verweerster heeft vervolgens de TCA peeling 35% aangebracht over het gehele gezicht van klaagster en daarna met een droge kwast over de wangen van klaagster gestreken. Bij het aanbrengen draaide klaagster te snel met haar gezicht waardoor er enkele druppels van de peeling in de hals van klaagster terecht kwamen. Nadat de frosting was verdwenen heeft verweerster het gezicht en de plekken op de hals gekoeld met een anti-stress masker. Klaagster is geadviseerd haar huid rust te geven, niet met hooggeconcentreerde irriterende producten te behandelen en om uitsluitend SPF of fast skin repair aan te

brengen. Klager gaf aan na de behandeling duizelig te zijn. Nadat klager enige tijd rust had gehouden en een glas water had gedronken verdwenen de duizelingen en is zij naar huis gegaan. Er werd een vervolgspraak ingepland voor 18 maart 2019.

- 2.5 Op 28 februari 2019 heeft klager per mail contact opgenomen met verweerder en gemeld dat haar huid pijnlijk en trekkerig was en er sprake was van korsten. Zij stuurde foto's van voor en na reiniging en gaf aan Cicaplast gel van La Roche te willen gebruiken, maar daarover te twifelen. Verweerder heeft vervolgens per mail laten weten dat geprobeerd was om klager te bellen en toen zij geen contact kreeg een bericht achtergelaten waarin werd gevraagd om terug te bellen. Verweerder schreef dat klager haar huid blijkbaar had gereinigd en uit het dossier bleek dat zij producten van Image gebruikte. Verweerder heeft erop gewezen dat deze producten niet gebruikt mochten worden in de herstelperiode omdat daar zuren in zaten en heeft klager verzocht hiermee te stoppen. Verweerder stelde voor de huid rondom de mond schoon te maken vanwege infecties en gaf aan dat ook Fucidine (per abuis geschreven als 'susidine') creme kon worden gehaald bij de huisarts. Verweerder schreef dat klager Alhydran zou krijgen dat over een paar dagen kon worden gesmeerd zodra de huid gesloten was en een crystal fiber mask om de huid goed gehydrateerd te houden.

In het daaropvolgende telefoongesprek is klager uitgenodigd naar de kliniek te komen. Verweerder heeft daarop contact opgenomen met de producent van de TCA peeling om de casus te bespreken en te overleggen over het verdere behandelbeleid. Verweerder heeft klager vervolgens gezien, het wondvocht schoongemaakt en Alhydran, anti-stress face mask, en Lycogel meegegeven ter bevordering van het herstel van de huid. Klager is tevens geadviseerd om contact op te nemen met haar huisarts voor het verkrijgen van Fucidinezalf.

- 2.6 Op 1 maart 2019 mailde klager dat zij de dag ervoor heel dik met Alhydran had gesmeerd en dat haar huid nu erg droog was en het rondom haar mond ging vervellen. Klager stuurde een foto van voor en na het reinigen. Klager gaf aan dat zij over twee dagen het masker wilde gebruiken en vroeg wat zij nog meer kon doen. Hierop heeft verweerder per mail adviezen gegeven en aangegeven dat klager kon bellen of langskomen als er wat was. Klager heeft op 13 maart 2019 per mail bericht dat haar huid nog steeds rood/roze achtig was en zij last had van een uitbraak van pustels en haar afspraak voor 18 maart 2019 afgezegd. Hierop heeft verweerder gevraagd foto's te sturen en geadviseerd de juiste producten te gebruiken zoals Alhydran en aangegeven dat klager bij vragen contact kon opnemen. Op 15 maart 2019 heeft klager aan

verweerster geschreven dat de behandeling naar haar mening niet geschikt was en terugbetaling gevraagd. Op 28 mei 2020 heeft klaggster haar dossier opgevraagd.

- 2.7 In augustus 2020 heeft klaggster via instagram en in een facebookgroep haar ongenoegen kenbaar gemaakt over de behandeling door verweerster. Daarbij heeft klaggster onder meer gesteld dat daardoor blijvende schade aan haar gezichtshuid was toegebracht. Verweerster heeft klaggster op 3 augustus 2020 laten weten dreigberichten te ontvangen naar aanleiding van de hiervoor genoemde uitingen op social media en via een advocaat verzocht deze te verwijderen. Op 4 augustus 2020 heeft klaggster de berichten van instagram en de facebookgroep verwijderd en een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris.

### **3. Het standpunt van klaggster**

- 3.1 Klagster vindt dat verweerster niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Bij klaggster waren vijf dagen na het laatste bezoek aan de kliniek de pijnklachten en branderigheid uit de huid verdwenen. Wel was de huid nog erg roze. Deze roodheid nam slechts langzaam af en was pas na drie maanden volledig verdwenen.
- 3.2 Klagster verwijt verweerster, in de kern samengevat, dat verweerster:
1. klaggster niet had mogen behandelen met TCA peeling 35%, enerzijds omdat de behandeling met dit product is voorbehouden aan artsen en anderzijds omdat de TCA peeling niet bij actieve acné mag worden gebruikt;
  2. haar toezegging dat klaggster een “super huidje” zou krijgen en dat binnen twee weken na de behandeling verbetering zichtbaar zou zijn, niet is nagekomen;
  3. klaggster onvoldoende heeft voorgelicht over de werking en (mogelijke) bijwerkingen van de TCA peeling 35% en er geen behandelovereenkomst is getekend, zodat er geen sprake is geweest van “informed consent” en
  4. heeft nagelaten om voor en tijdens de behandelingen foto's te nemen van te behandelen respectievelijk behandelde plekken. Verweerster heeft zonder toestemming de van klaggster ontvangen foto's aan het paramedisch dossier toegevoegd en gedeeld met de producent van de TCA peeling. Daarmee heeft verweerster in strijd gehandeld met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

### **4. Het standpunt van verweerster**

- 4.1 Verweerster heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hierna 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 geldende toetsingscriterium hierbij 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 zijn aanvaard.

### *Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel*

- 5.2 De stelling van klaagster dat het gebruik van TCA peeling 35% zou zijn voorbehouden aan artsen en niet kan worden toegepast bij actieve acné is door klaagster niet onderbouwd. Het gebruik van TCA peeling in verschillende concentraties is niet ongebruikelijk binnen de huidtherapeutische praktijk. Niet is gebleken dat verweerster niet bevoegd of bekwaam was om de TCA peeling 35% uit te voeren of dat dit in strijd was met de instructies van de fabrikant of andere op dat moment geldende richtlijnen. De huidtherapeute heeft verklaard dat de producent van de bij klaagster gebruikte peeling als voorwaarde voor gebruik van de peeling stelt dat de huidtherapeut een daarop toegespitste training volgt. De huidtherapeute heeft verklaard deze training te hebben gevolgd. Ter zitting heeft verweerster desgevraagd aangegeven dat zij tijdens de behandeling met de TCA peeling 35%, heeft nagelaten om de hals en ogen van klaagster af te dekken. Hierdoor kon het voorkomen dat het middel onbedoeld in de hals van klaagster terecht kon komen. Het niet behoorlijk afdekken van niet te behandelen omliggende lichaamsdelen bij het gebruik van een peeling, acht de Geschillencommissie niet alleen onzorgvuldig maar zeker bij een peeling met een sterkte van 35% ook gevaarlijk. Dit geldt in het bijzonder voor de ogen. Hiermee wordt onnodig een

risico genomen op het ontstaan van (ernstiger) letsel, dat door het treffen van redelijke voorzorgsmaatregelen valt te voorkomen. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

5.3 Dat de TCA 35% niet geschikt was voor de huidklachten van klaagster is de

Geschillencommissie niet gebleken. Hoewel de Geschillencommissie van mening is dat doorgaans een meer geleidelijke opbouw in behandelpercentage (van 15% naar 35%) voor de hand ligt, was de keuze voor TCA peeling 35% gezien de daaraan voorgaande behandelingen van de huid bij klaagster niet onjuist. Dat er door de behandeling sprake zou zijn van blijvende schade aan haar huid is door klaagster niet onderbouwd. Klaagster heeft gesteld dat de pijn en branderigheid van de huid na vijf dagen waren verdwenen. Tijdens de zitting is vastgesteld dat de huid van klaagster rustig was en er goed uitzag. Op de vraag of haar huid ten opzichte van voor de behandeling was verbeterd heeft klaagster aangegeven dat zij zich tijdens het herstelproces gericht heeft op de klachten, te weten op het feit dat de huid na de behandeling pijnlijk en branderig was en – toen die pijn na vijf dagen weg was - nog drie maanden lang roze/rood bleef. Hierdoor heeft klaagster mogelijk geen oog gehad voor het optreden van eventuele verbetering van de huid. Hoe dan ook, is de termijn van drie maanden voor het herstel van de huid zoals die volgens klaagster zich bij haar heeft voorgedaan niet ongebruikelijk. Dat dit langer duurde dan kennelijk was ingeschat, maakt nog niet dat er sprake was van een onjuiste behandeling. Dit klachtonderdeel is ook ongegrond.

5.4 Klaagster beroept zich op de Leidraad chemische peelings waarin is bepaald dat mentale en/of fysieke instabiliteit een contraindicatie is voor de behandeling met chemische peelings. Op grond daarvan had verweerster zich volgens klaagster in haar geval moeten onthouden van het toepassen daarvan. De Leidraad dateert van 19 november 2019 en was alleen al om die reden ten tijde van de behandeling van klaagster niet van toepassing. Dat klaagster emotioneel was over haar huidproblemen, zoals volgt uit het paramedisch dossier, leidt bovendien nog niet zonder meer tot de conclusie dat er sprake was van mentale instabiliteit zoals bedoeld in de betreffende richtlijn. Klaagster heeft in haar verweerschrift – met het overleggen van dagboekfragmenten - overigens ontkend dat daarvan sprake was. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel*

5.5 Vooropgesteld zij dat de behandelingen zoals door verweerster bij klaagster zijn verricht in beginsel als een inspanningsverplichting moeten worden beschouwd. Dit kan enkel anders zijn indien vooraf uitdrukkelijk een garantie op een bepaald resultaat is overeenkomen of is

toegezegd dan wel mocht worden verwacht als zijnde inherent aan de behandeling en onafhankelijk van een eventuele reactie van het lichaam daarop.

5.6 De hersteltijd en resultaat van de huid na een peeling is afhankelijk van meerdere factoren, waaronder de huid van de behandelde zelf. Dat verweerster aan klaagster heeft toegezegd dat zij na de behandeling met TCA 35% een 'supergaaf huidje' zou krijgen, zoals klaagster stelt, of dat na een behandeling binnen een bepaalde termijn een concrete verbetering of volledig herstel zou optreden, is niet gebleken. Uit de stukken volgt dat klaagster haar huid binnen twee dagen na de behandeling met TCA 35% heeft gereinigd met een schuimende gel. Klaagster heeft niet betwist dat zij door verweerster voorafgaand aan de behandeling was ingelicht dat zij haar huid niet zou mogen behandelen. Ter zitting is gebleken dat klaagster achteraf bezien ten onrechte veronderstelde dat het door haar gebruikte reinigingsproduct geen zuren bevatte. Hoe dan ook, valt niet uit te sluiten dat het gebruik van dit product een factor is geweest die herstel van de huid heeft vertraagd. Het advies van verweerster aan klaagster om op dat moment Fucidine te gebruiken was juist en had mogelijk kunnen bijdragen aan een sneller herstel van de huid. Dat klaagsters huisarts dit niet wilde voorschrijven, zoals klaagster heeft gesteld, valt verweerster niet aan te rekenen. Klaagster heeft verweerster in dat verband niet meer benaderd. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Ten aanzien van het derde klachtonderdeel*

5.7 Voor aanvang van de behandeling dient een huidtherapeut voldoende informatie te verstrekken over de behandeling, de risico's en de gevolgen daarvan, zodat de patiënt hiermee weloverwogen in kan stemmen. Hoewel het vastleggen van afspraken over (risicovolle) cosmetische behandelingen in een schriftelijke overeenkomst de voorkeur verdient (zie NVH Richtlijn Huidtherapeutische dossiervorming 2017), stelt de genoemde richtlijn of wet een dergelijk schriftelijkheidsvereiste niet. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

5.8 Dat klaagster ten onrechte niet is geïnformeerd over de behandeling en/of de (mogelijke) gevolgen en risico's daarvan kan de Geschillencommissie niet vaststellen. Het paramedisch dossier vermeldt dat een uitgebreide uitleg is gegeven over wat er wel en niet mag en kan in de downtime periode en hoe klaagster er uit zou komen te zien. Ook is genoteerd dat korstvorming en vervelling duidelijk aanwezig zullen zijn en het herstel zwaarder kan vallen dan 15% TCA en in de eerste drie tot vijf daggen geen hoog geconcentreerde producten gebruikt mochten worden, het liefste alleen SPF of fast skin repair. Klaagster heeft niet gesteld dat hierbij concrete informatie ontbrak althans dat zich bij haar een bepaald risico heeft

verwezenlijkt waarover zij van te voren niet was ingelicht en dat zij bij kennis daarvan niet tot de behandeling zou hebben besloten. Dit klachtonderdeel is daarom ook ongegrond.

*Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel*

5.9 Klaagster heeft verwezen naar de NVH Leidraad Acne waarin in artikel 5.3.1. is bepaald dat klinische fotografie een vast onderdeel is van de behandeling en dat er voor aanvang, tussentijds en indien mogelijk aan het einde het behandeltraject gefotografeerd dient te worden om de voortgang en de resultaten van de behandeling vast te leggen. Deze richtlijn dateert van juni 2021 en was ten tijde van de behandelingen bij klaagster evenmin van toepassing. De stelling van klaagster dat verweerster - op basis van de richtlijn - gehouden was tot het nemen van deze foto's is dan ook niet juist. Voor wat betreft de verwerking door verweerster van de door klaagster toegezonden foto's geldt in het kader van deugdelijke dossiervorming een verplichting om deze ontvangen gegevens in het paramedisch dossier op te nemen. Verweerster heeft erkend dat zij met de producent van de TCA 35% peeling over de behandeling van klaagster overleg heeft gehad en dit niet anoniem heeft gedaan. Verweerster achtte dit in het belang van een deugdelijke vervolgbehandeling van klaagster. Dit neemt niet weg dat vanwege het in dit verband geldende beroepsgeheim gerichte toestemming van klaagster gevraagd had moeten worden om haar casus te bespreken en/of foto's te overleggen. Klaagster stelt dat zij deze toestemming niet heeft verleend. Volgens verweerster heeft zij deze toestemming aan klaagster gevraagd en gekregen in het telefoongesprek op 28 februari 2019. Verweerster heeft van deze toestemming en het overleg met de TCA-producent geen aantekeningen gemaakt in het paramedisch dossier. De Geschillencommissie kan dan ook niet vaststellen dat de noodzakelijke toestemming van klaagster aanwezig was voor hetgeen in dit overleg is besproken. Om die reden is dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

5.10 Alles overziend, is de klacht van klaagster gegrond ten aanzien van het niet deugdelijk afdekken van de hals en ogen van klaagster voorafgaand aan de behandeling met TCA 35% en het uitwisselen van niet anonieme informatie met de producent van de TCA 35%. Voor het overige wijst de Geschillencommissie de klacht af.

## **6 De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici beslist bij bindend advies als volgt:



2020-03

- klachtonderdeel 1 en klachtonderdeel 4 zijn (gedeeltelijk) gegrond
- en de overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

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