

Beslissing naar aanleiding van het op 23 juli 2019 binnengekomen geschil van:

Mevrouw

wonende te A,

verder te noemen: klagster

Gemachtigde: mr. M. de Jong, verbonden aan Univé rechtshulp te Assen

tegen

verder te noemen: verweerster

Gemachtigde: mr. L. Beij, verbonden aan VvAA Rechtsbijstand te Utrecht

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over het handelen van verweerster, verbonden aan te A, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft de klacht zonder voorafgaande bemiddelingspoging doorverwezen naar de Geschillencommissie Paramedici.
- 1.2 Klaagster heeft zich vervolgens gewend tot de Geschillencommissie Paramedici. De hiervoor genoemde praktijk is aangesloten bij deze Geschillencommissie. Partijen zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten. Ter zitting hebben partijen desgevraagd nogmaals uitdrukkelijk bevestigd dat zij instemmen met de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie Paramedici alsook dat de beslissing van de Geschillencommissie door hen als bindend zal worden beschouwd.
- 1.3 De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschillenformulier, ontvangen op 23 juli 2019 met bijlagen;
 - de medische machtiging van klagster;
 - een verweerschrift met bijlagen;
 - repliek;
 - dupliek;
 - het paramedisch dossier.
- 1.4 Op 7 oktober 2020 is het geschil mondeling behandeld. Partijen waren hierbij aanwezig. Partijen werden bijgestaan door hun gemachtigden voornoemd.

2. Feiten

- 2.1 Klaagster heeft zich op 9 november 2018 gewend tot verweerster voor het ondergaan van een cryolipolysebehandeling. Na afloop van de cryolipolysebehandeling heeft klaagster geïnformeerd naar de mogelijkheden voor een behandeling van haar huid op haar neus en wangen. Naar aanleiding van het verzoek van klaagster heeft verweerster een huidanalyse uitgevoerd. In het paramedisch dossier zijn de uitkomsten daarvan op een screeningsformulier gedateerd 9 november 2018 genoteerd. Daarnaast is in dat verband genoteerd:

"Analyse

*Ik zie gelokaliseerd op beide wangen en neus, telkens terugkerende episoden van flushing, erytheem, teleangiëctasieën, papels, pustels en oedeem
Papulomateuze rosacea, couperose*

Huidtherapeutische indicatie :

Rosacea niet . couperose wel.Om de demodexmijt te doden dient mevr. behandeld te worden met antibioticum. De aanwezigheid van de demodexmijt kan alleen worden aangetoond door middel van een biopt. Dit is met mevr. besproken."

- 2.2 In overleg met klaagster is vervolgens een behandelafpraak ingepland voor 14 november 2018, waarop een coagulatiebehandeling heeft plaatsgevonden. Als conclusie staat in het verslagleggingsformulier DTH gedateerd 14 november 2018 aangekruist: "*er is geen indicatie was voor verder huidtherapeutisch onderzoek, patiënt is geadviseerd contact op te nemen met de huisarts.*" Daarbij is toegelicht dat de inhoud van het screenings-/rapportageformulier is besproken met klaagster. Dit formulier is niet door klaagster ondertekend.

- 2.3 Het dossier bevat een behandelplan met als datum 14 november 2018 waarin is genoteerd:
*"Doelen, eindresultaat van de behandeling
Hoofddoel*

Couperose coaguleren op beide wangen en neus

subdoel

*Voorlichtingen advies geven over Couperose en Risico's en bijwerkingen bespreken.
Doorverwijzen na de huisart voor roacea"*

Onder de Huidtherapeutische verrichtingen staat:

"Risico's en bijwerkingen is besproken met mevr.

Mogelijke bijwerkingen na een couperose behandeling zijn: Roodheid en zwelling (meteen na de behandeling; als dicht bij de onderoogleden behandeld wordt, kan er een forse zwelling van de oogleden ontstaan. De roodheid en zwelling verdwijnen na enkele dagen.)

Kleine blaasjes (na een dag drogen deze in en ontstaan er korstjes; deze verdwijnen na enkele dagen) Huidinfectie (wanneer er blaasjes ontstaan, is er een kans op huidinfectie. Het is belangrijk deze blaasjes tijdig te behandelen met antibioticacrème.)

Hyperpigmentatie (de huid wordt ter plaatse iets donkerder; dit is in principe van voorbijgaande aard, herstel treedt op binnen enkele maanden)"

Daarnaast staat beschreven dat het erg belangrijk is om de eerste dagen blootstelling aan de zon, zonnebank, sauna en stoombad te mijden en: *"Er zou een lichte korstvorming kunnen ontstaan ter hoogte van het behandelde gebied. Deze kunt u het beste insmeren met een hydraterend calendula zalf Na enkele dagen zullen ze vanzelf verwijderen."*

- 2.4 Om de huid te verdoven is deze voorafgaand aan de coagulatiebehandeling behandeld met emulazalf. Vervolgens heeft verweerster de wangen neus en kin van klaagster met k-naalden behandeld. De behandeling verliep zonder complicaties. Er werd geen vervolgspraak gemaakt.
- 2.5 Op 15 november 2018 heeft klaagster telefonisch contact gezocht met verweerster vanwege een rood, ontstoken en gezwollen gezicht dat branderig en pijnlijk aanvoelde. Klaagster heeft daarna via een WhatsApp bericht een foto van haar gezicht aan verweerster gestuurd. Verweerster heeft klaagster via WhatsApp geadviseerd de huid goed te koelen en het vocht te draineren naar de oorkant. Verder heeft verweerster daarbij aangegeven dat klaagster de huid goed diende in te smeren met calendulazalf en daarbij hygiënisch te werk diende te gaan om infectie van de huid te voorkomen. Op de vraag van klaagster hoe lang de zwelling zou aanhouden heeft de huidtherapeute aangegeven dit naar verwachting mogelijk een paar dagen zou duren.
- 2.6 Tussen 15 november en 28 november 2018 is er sprake geweest van veelvuldig WhatsApp contact (bijna 150 berichten) tussen verweerster en klaagster waarin de ontwikkeling van de huid zijn besproken. Op 16 november 2018 heeft verweerster aangegeven dat de zwelling mogelijk het gevolg was van een allergie voor k-naalden. Indien de zwelling niet binnen een paar dagen weg zou trekken, is geadviseerd dat klaagster zich dan tot de huisarts zou wenden om de mogelijkheid van een allergie te laten onderzoeken en deze zo nodig met antihistamine te behandelen.
- 2.7 Op 18 november 2018 heeft verweerster via WhatsApp een uitgebreid overzicht van de mogelijke bijwerkingen van een couperose behandeling aan klaagster gestuurd. Klaagster

heeft daarop aangegeven dat zij die informatie graag voorafgaand aan de behandeling had ontvangen.

2.8 Op 19 november 2018 is via WhatsApp een afspraak gemaakt voor een consult op 21 november 2018. Verweerster heeft klaagster om toestemming gevraagd om de situatie van klaagster met een cosmetisch arts te mogen bespreken, waarmee klaagster instemde.

2.9 Tijdens het consult op 21 november 2018 heeft verweerster aan klaagster een pot Obagi huidcrème meegegeven om de onrustige huid van klaagster mee te behandelen. Verder heeft verweerster toegezegd dat zij voor klaagster Lycogel en Derma coler zou bestellen om de huid tot rust te brengen en het genezingsproces te bevorderen. De levering van deze producten liet echter op zich wachten en was op 26 november 2018 nog niet door klaagster ontvangen.

2.10 Op 26 november 2018 heeft klaagster aan verweerster via WhatsApp aangekondigd dat zij naar haar huisarts zou gaan voor een doorverwijzing naar een dermatoloog. Verweerster heeft hierop gereageerd met het advies om de werking van de Lycogel af te wachten alvorens de afspraak met de huisarts te maken.

2.11 Klaagster heeft op 27 november 2018 haar huisarts bezocht. Deze stelde vast dat de huid van klaagster op de wangen en neus ontstoken was. De huisarts heeft antibiotica voorgeschreven en klaagster doorverwezen naar een dermatoloog. Klaagster heeft verweerster van de bevindingen van de huisarts op de hoogte gesteld en aangekondigd dat zij, afhankelijk van de bevindingen van de dermatoloog, in gesprek wilde over een schadevergoeding. Op 28 november 2018 heeft klaagster verweerster bericht dat de dermatoloog had geconstateerd dat er sprake was van huidontsteking met oedeem als gevolg van overbehandeling bij de couperose behandeling.

2.12 Op dezelfde dag heeft verweerster de praktijk van deze dermatoloog benaderd. Van het telefoongesprek is de volgende notitie in het overgelegde dossier van de dermatoloog opgenomen:

"..... huidtherapeute van (tel: XXX) belt wilt het situatie uitleggen, zie verwijzing. Belt vanmiddag rond 16:15 wilt indien mogelijk graag met SB (de dermatoloog in kwestie (red.)) telefonisch spreken."

De dermatoloog heeft geen gevolg gegeven aan het verzoek van verweerster en klaagster telefonisch ingelicht over het verzoek. De dermatoloog heeft hierover in het dossier het volgende genoteerd:

"Haar huidtherapeute had mij de dag voor het consult d.d. 28-11-2018 gebeld om uit te leggen wat zij gedaan had, hoe de huidtherapeute wist dat patiënte bij mij een afspraak daad is mij een raadsel"

- 2.13 Per emailbericht van 30 november 2018 heeft klaagster verweerster aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van de behandeling op 14 november 2018. Verweerster heeft op dat emailbericht niet gereageerd waarna klaagster op 7 december 2018 via WhatsApp heeft laten weten dat zij een klacht bij de inspectie voor de gezondheidszorg zou indienen. Verweerster heeft klaagster daarop bericht dat zij de aansprakelijkheidstelling van 7 december 2018 had doorgezonden aan haar jurist die deze in behandeling zou nemen.

3. Het standpunt van klaagster

- 3.1 Klaagster vindt dat verweerster niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Klaagster verwijt verweerster, in de kern samengevat, dat verweerster:
- a. klaagster heeft misleid door de BIG registratie van een niet bij Gold Clinics betrokken huisarts op haar website te plaatsen en daarmee onjuiste informatie te verstrekken over de status van de door de kliniek geboden dienstverlening;
 - b. de diagnose couperose en rosacea heeft gesteld in plaats van klaagster daarvoor door te verwijzen naar een huisarts of dermatoloog;
 - c. de behandeling niet juist is uitgevoerd door niet conform de in dat verband toepasselijke richtlijn Rosacea lokale therapie met Intensed Pulsed Light systemen, fotodynamische therapie en lasertherapie te behandelen;
 - d. klaagster voorafgaand aan de behandeling niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de behandeling en mogelijke complicaties, waardoor er geen sprake is geweest van informed consent;
 - e. tekort geschoten is in de nabehandeling door in verband met de opgetreden complicaties ten onrechte te adviseren af te wachten, klaagster niet direct voor controle te vragen en niet heeft doorverwezen naar haar huisarts, maar te volstaan met WhatsApp berichten en telefonisch contact;
 - f. zonder toestemming van klaagster contact heeft opgenomen met de dermatoloog en daarmee in strijd heeft gehandeld met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

Klaagster stelt als gevolg daarvan materiële en immateriële schade te hebben geleden en vordert vergoeding van een bedrag ad € 10.000,-. Deze schade bestaat conform de overgelegde schadestaat uit gemaakte en nog te maken medische kosten en inkomstenderving doordat klaagster na de behandeling op 14 november 2018 twee dagen niet heeft kunnen werken. Daarnaast vordert klaagster smartengeld voor geleden leed, waarbij wordt gesteld dient dat het niet duidelijk is of door de overmatige belasting van de huid sprake zal zijn van blijvende littekens.

4. Het standpunt van verweerster

- 4.1 Verweerster 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 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.

Ten aanzien van klachtonderdeel a:

- 5.2 Ter zitting heeft verweerster erkend dat er sprake was van een onjuiste vermelding van een BIG-registratie van een huisarts op de website van de kliniek. Dit betrof de door klaagster overgelegde afbeelding van een logo van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport met daarin vermeldt de term 'BIG geregistreerd' en een BIG-nummer. Verweerster heeft toegelicht dat de maker van haar website dit logo met deze BIG-gegevens van een huisarts had overgenomen van een andere site. Omdat de website pas kort beschikbaar was, was deze fout door verweerster niet eerder opgemerkt. Direct na melding daarvan door klaagster heeft verweerster dit vervangen door de juiste BIG-registratie van verweerster. Ook heeft zij de desbetreffende huisarts op de hoogte gesteld van de onjuiste vermelding.

- 5.3 Niet gesteld of gebleken is dat verweerster met het onjuiste BIG-registratienummer met opzet een verkeerde voorstelling van zaken heeft willen geven. Dat verweerster ten tijde van de behandeling zelf als huidtherapeute BIG-geregistreerd was, is niet betwist en staat ook anderszins niet ter discussie. Dat de keuze van klaagster voor de kliniek afhankelijk is geweest van het (onjuist) vermelde BIG-registratienummer van een huisarts is niet gebleken. De Geschillencommissie wijst dit klachtonderdeel af als ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b:

- 5.4 Op basis van de op 14 november 2018 uitgevoerde huidanalyse heeft verweerster geconcludeerd dat klaagster leed aan couperose en rosacea in het gezicht. Verweerster heeft in het dossier genoteerd dat op basis van haar bevindingen voor couperose wel, maar voor de rosacea geen huidtherapeutische indicatie bestond. Tot stellen van de diagnose couperose en behandelen daarvan was verweerster bekwaam en bevoegd. Er was in dat verband geen reden of noodzaak om klaagster naar een huisarts te verwijzen.
- 5.5 Verweerster heeft gesteld dat zij klaagster voor de behandeling van de rosacea heeft doorverwezen naar de huisarts. Klaagster heeft erkend dat zij door klaagster is verwezen naar haar huisarts. Volgens klaagster hield deze verwijzing echter geen verband met een behandeling voor rosacea maar met het verkrijgen van een verwijzing voor verzekeringsdoeleinden. In het dossier is meerdere malen genoteerd dat verweerster klaagster voor rosacea heeft verwezen naar de huisarts, met de opmerking dat wellicht via de dermatoloog antibiotica zou kunnen worden voorgeschreven ter bestrijding van demodexmijt. De Geschillencommissie stelt dan ook vast dat klaagster met het oog op de rosacea naar de huisarts heeft verwezen. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Ten aanzien van klachtonderdeel c:

- 5.6 Anders dan klaagster heeft gesteld, en zoals hiervoor is toegelicht, heeft verweerster geen rosacea behandeling uitgevoerd. Het verwijt dat bij de behandeling van de rosacea niet conform de in dat verband geldende Richtlijn voor behandeling van rosacea (2010) is gehandeld treft dan ook geen doel. Hoewel de keuze voor een coagulatiebehandeling voor de behandeling van couperose niet onjuist was en ook niet is gebleken dat die behandeling door verweerster onjuist is uitgevoerd, is op basis van de (vele) foto's van zowel voor als na de behandeling als uit de inspectie van de huid van klaagster ter zitting, door de Geschillencommissie geconcludeerd dat er sprake is geweest van een behandeling van een te groot gebied in één keer. Hierdoor is de huid van klaagster overprikkeld geraakt. Het door verweerster vastgestelde vermoeden van het daarnaast bestaan van rosacea, had voor haar aanleiding moeten zijn tot het beperkt en zo nodig in fases behandelen van de couperose om

daarmee het risico op overprikkeling van de huid te beperken. Met het behandelen van een te groot gebied in een keer is naar het oordeel van de Geschillencommissie het risico op het optreden van de complicaties, zoals die zich bij klaagster hebben voorgedaan, onnodig vergroot. In zoverre acht de Geschillencommissie de klacht gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel d:

- 5.7 Klaagster stelt dat zij voorafgaand aan de coagulatiebehandeling door verweerster onvoldoende is geïnformeerd over risico's en bijwerkingen van deze behandeling. Volgens klaagster is zij voor het eerst hierover ingelicht via het WhatsApp bericht van verweerster op 18 november 2018. Verweerster heeft gesteld dat zij klaagster zowel op 9 als op 14 november 2018 klaagster uitvoerig heeft geïnformeerd over de behandeling en daaraan verbonden risico's.
- 5.8 Vooropgesteld zij dat een medisch niet-noodzakelijke behandeling zwaardere eisen met zich meebrengt aan de informatieplicht en de vastlegging daarvan. In het dossier is vermeld dat verweerster klaagster uitvoerig heeft ingelicht over het mogelijke verloop en de ontwikkeling van de huid na de behandeling en in dat verband adviezen heeft gegeven. In de Algemene Voorwaarden van Gold Clinics staat onder Artikel 3.1 *"De cliënt verleent voorafgaand aan de uitvoering van de behandelingsovereenkomst schriftelijk toestemming daartoe aan de huidtherapeut."* De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat de schriftelijke toestemming van klaagster ontbreekt in het dossier. In dit verband heeft verweerster ter zitting desgevraagd erkend dat de handtekening van klaagster ontbreekt op de behandelingsovereenkomst en dat zij zich dit realiseerde een week na de behandeling. Uit de in het dossier vermelde informatie volgt bovendien niet dat verweerster klaagster heeft geïnformeerd over alternatieve behandelingen die mogelijk andere respectievelijk minder risico's of bijwerkingen zouden kunnen hebben. Verweerster heeft ter zitting erkend dat zij deze opties niet met klaagster heeft besproken. De overwegingen op basis waarvan uiteindelijk is gekozen voor een coagulatiebehandeling blijken evenmin uit het dossier. Voor couperose heeft een behandeling met een vaatlaser de voorkeur. Bij deze behandeling blijft de huid intact en is de kans op infectie of littekenvorming nihil. Ook bij deze behandeling kan er wat oedeem en roodheid ontstaan, maar doorgaans minder heftig als bij klaagster het geval is geweest. Het risico op nadelige bijwerkingen is dan ook, zeker bij een behandeling op een groter gebied, veel kleiner. Wel is een vaatlaserbehandeling in het algemeen duurder dan een coagulatiebehandeling. Dat de keuze voor die laatste behandeling, zoals verweerster heeft gesteld, was ingegeven door financiële overwegingen aan de zijde van klaagster, is door klaagster betwist. Wat daar ook van zij, dit neemt niet weg dat het op de weg van verweerster had gelegen om klaagster ook, en voldoende tijdig voorafgaand aan de behandeling, informatie over de andere mogelijkheid met de daarbij behorende risico's en bijwerkingen had dienen te geven om in dat verband een weloverwogen keuze te kunnen

maken. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerster, door dit na te laten, te kort geschoten is in de zorg aan klaagster.

Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

- 5.9 Ter zitting heeft verweerster verklaard dat zij buiten het door haar genoteerde in het paramedisch dossier en de overgelegde afdrukken van WhatsApp berichten, nog andere notities heeft gemaakt over de behandeling van klaagster. De Geschillencommissie merkt op dat alle aantekeningen omtrent althans relevant voor een behandeling in het paramedisch dossier dienen te worden vastgelegd. De Geschillencommissie acht het dan ook niet juist dat de communicatie met klaagster over haar klachten na de behandeling op 14 november 2018 uitsluitend via WhatsApp is verricht en daarvan in het paramedisch dossier aantekeningen ontbreken. Ook ontbreken ten onrechte aantekeningen van de controle op 21 november 2018.

Ad klachtonderdeel e:

- 5.10 Uit de door klaagster overgelegde WhatsApp berichten volgt dat klaagster erg verontrust was over de bij haar opgetreden klachten na de behandeling als ook dat deze langer aanhielden. Dit is door verweerster onvoldoende onderkend. Deze ongerustheid en de ernst van de complicaties, die duidelijk bleek uit de door klaagster toegestuurde foto's en WhatsApp berichten, hadden voor verweerster tenminste aanleiding moeten zijn om klaagster direct persoonlijk voor controle uit te nodigen en/of haar voor behandeling door te verwijzen naar haar huisarts. Verweerster had in redelijkheid niet mogen volstaan met het advies aan klaagster om de huid in te smeren met calendula of lycozalf en het koelen van de huid. Daarbij komt dat het communiceren met patiënten via WhatsApp in deze mate – en op tijdstippen laat in de avond en vroeg in de ochtend - respectievelijk over inhoudelijke klachten en zorgen na de behandeling, zoals door verweerster is gedaan, af te raden is. Dit geldt evenzeer voor het achteraf verwijderen van naar cliënte verstuurd WhatsApp berichten, zoals zichtbaar is en door verweerster erkend.
- 5.11 Verweerster heeft gesteld dat de huid tijdens het consult op 21 november 2018 er goed en rustig uitzag en visueel geen zwelling of ontsteking te zien was. Klaagster heeft dit betwist. Van dit consult ontbreken aantekeningen in het dossier, die de stelling van verweerster in dit verband onderschrijven. De Geschillencommissie acht het op basis van de foto's in combinatie van het verloop van de klachten voor en na 21 november 2018 niet aannemelijk dat de huidproblemen tussentijds afwezig waren. Het advies van verweerster aan klaagster van 26 november 2018 om ook toen nog de situatie nog verder aan te zien alvorens zich tot haar huisarts te wenden, is in dat licht dan ook onbegrijpelijk en onjuist. De Geschillencommissie is van oordeel dat van verweerster in dit verband een actieve en meer professionele benadering had mogen worden verwacht. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Ad klachtonderdeel f:

- 5.12 Verweerster heeft gesteld dat het haar op basis van artikel 7:457 BW vrij stond om zonder toestemming van klagster overleg te voeren omdat de dermatoloog aan te merken is als iemand die rechtstreeks bij de behandeling betrokken is geweest. Dat de dermatoloog die zij hiervoor op 28 november 2018 benaderde dezelfde was als de dermatoloog naar wie klagster kort daarvoor was verwezen, berustte volgens verweerster op toeval.
- 5.13 Artikel 7:557 lid 1 BW bepaalt dat een hulpverlener geen inlichtingen van patiënten mag verstrekken dan na toestemming van de patiënt. In lid 2 van dat artikel is bepaald dat geen toestemming behoeft te worden verkregen voor het delen van gegevens met degenen die rechtstreeks bij de uitvoering van de behandelovereenkomst zijn betrokken en degene die als vervanger van de hulpverlener optreedt en dan nog slechts voor zover die verstrekking noodzakelijk is voor het in dat kader te verrichten werkzaamheden.
- 5.14 De Geschillencommissie stelt vast dat de door verweerster benaderde dermatoloog niet behoort tot een persoon of collega-vakgenoot als bedoeld in artikel 7:557 lid 2 BW zodat voor het delen van patiëntgegevens toestemming vereist was. Er was geen aanleiding voor verweerster om ervan uit te gaan dat klagster hiermee instemde. Verweerster mocht er op basis van de door klagster op 19 november 2019 via WhatsApp verleende akkoord om contact op te nemen met een cosmetisch arts er niet zonder meer van uitgaan dat het haar vrij stond om op 28 november 2018 contact op te nemen met de dermatoloog of informatie over klagster te delen. Dit geldt temeer nu de verhouding tussen partijen, zoals verweerster heeft erkend, inmiddels verstoord was geraakt en er op dat moment van behandeling van klagster respectievelijk een noodzaak voor inlichtingen in het kader van door verweerster uit te voeren werkzaamheden bovendien geen sprake meer was. Een beroep op genoemd artikel strookt evenmin met de door verweerster ter zitting gegeven toelichting dat het haar niet bekend was dat deze dermatoloog ook degene was die klagster voor een behandeling had benaderd althans dat dit op toeval berustte. Uit de aantekening in het dossier van klagster door de dermatoloog en de inhoud daarvan volgt dit anders. De Geschillencommissie kan niet vaststellen welke informatie verweerster over klagster aan de dermatoloog althans een collega van de dermatoloog is verstrekt. Uit het dossier valt wel af te leiden dat de dermatoloog op basis daarvan heeft kunnen concluderen dat dit klagster betrof. Voor zover verweerster de casus had willen bespreken met een collega, had dit ook anoniem gekund. In zoverre is de klacht dan ook gegrond.

Schadevergoeding:

- 5.15 Gezien het vorenstaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerster tekort is geschoten in de behandeling. Of klaagster bij voldoende informatie voor geen of een andere behandeling zou hebben gekozen, kan de Geschillencommissie niet vaststellen. Wel is door het handelen respectievelijk nalaten bij de uitvoering van de behandeling door verweerster het risico op het optreden van de complicaties, zoals die zich bij klaagster hebben voorgedaan, naar het oordeel van de Geschillencommissie onnodig vergroot. Daarbij komt dat de nabehandeling door verweerster niet voldoende adequaat en tijdig is geweest. Zou verweerster klaagster eerder hebben doorverwezen naar haar huisarts, dan hadden de gevolgen van de overprikkeling van de huid mogelijk eerder kunnen worden onderkend. Dat de ernst en duur van de huidklachten van klaagster daarmee is vermeerderd acht de Geschillencommissie aannemelijk. Verweerster heeft daarmee verwijtbaar onjuist gehandeld. Dit brengt met zich mee dat er een grondslag bestaat voor een schadevergoeding.
- 5.16 Uit de stukken blijkt dat een huidtherapeut van _____ op 17 december 2018 nog veel ontstekingen en diffuus roodheid constateerde. Van blijvende schade aan de huid of littekens, in vergelijking met de situatie voor de behandeling door verweerster, is niet gebleken en dit is door klaagster ook niet (medisch) onderbouwd. Bij het beoordelen van de omvang van de schade moet bovendien in aanmerking worden genomen dat ook bij een zorgvuldig uitgevoerde (na)behandeling weliswaar in verschillende mate, maar doorgaans gedurende enige tijd bepaalde huidklachten, in dat verband een kortdurend verlies van arbeidsvermogen en eventuele medische kosten zouden (kunnen) ontstaan.
- 5.17 De door klaagster gevorderde schadevergoeding ad € 10.000,- is ondanks een verzoek van de Geschillencommissie door klaagster niet met stukken onderbouwd. Wel is in dit verband een schadestaat met schadeposten overgelegd van klaagster, met een totaalbedrag ad € 2.846,48 aan materiële schade en € 7.000,- immateriële schade, waarnaar ter zitting is verwezen. De door klaagster in de schadestaat genoemde (extra) schade voor verlies aan arbeidsvermogen op 15 en 16 november 2018 ad € 1.580,- wijst de Geschillencommissie af. Overigens is niet gebleken waarom de daaraan ten grondslag liggende werkzaamheden niet op een later moment zouden kunnen zijn verricht en of dat deze kosten netto/bruto zijn. Dat verweerster extra medisch kosten heeft moeten en/of nog zal maken, bestaande uit kosten voor verschillende crèmes, eigen risico en mogelijk nog enkele behandelingen voor haar huid, is in voldoende mate duidelijk geworden. In dat verband is door klaagster in totaal € 1.266,48 gevorderd, waarvan de Geschillencommissie een bedrag ad € 1.000,- als in redelijkheid gemaakte extra kosten toewijst. Voor vergoeding van immateriële schade, vanwege het extra pijn, ongemak en leed, wijst de Geschillencommissie een bedrag ad € 1.000,- toe.

- 5.18 De Geschilleninstantie ziet in hetgeen is beslist tot slot aanleiding voor vergoeding door verweerster van het door klaagster betaalde griffiegeld.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici beslist als volgt:

- verklaart de klachtonderdeel c, d, e en f gegrond,
- wijst de overige klachtonderdelen af,
- bepaalt dat verweerster uiterlijk op 31 december 2020 een bedrag ad € 1.000,- moet betalen voor geleden materiële schade en een bedrag ad € 1.000,-,- aan immateriële schade op een door klaagster aan verweerster op te geven rekeningnummer
- en dat verweerster uiterlijk op 31 december 2020 aan klaagster het door haar betaalde griffiegeld ad 100,- moet betalen op een door klaagster aan verweerster op te geven rekeningnummer.

Deze beslissing is gegeven op 7 oktober 2020 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordiger, N. Apeldoorn, lid-beroepsgenoot en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris