



Geschilleninstantie DOKh

DOOR VWS ERKENDE GESCHILLENINSTANTIE VOOR (HUIS) ARTSEN- EN VERLOSKUNDIGENZORG

Robijnstraat 6
1812 RB Alkmaar
☎ 072-520 83 25
✉ klachtenengeschillen@dokh.nl
🌐 www.dokh.nl
K.V.K. nr.: 41241635

GESCHILLENINSTANTIE

**Stichting Deskundigheidsbevordering
en Ondersteuning Kwaliteitsbeleid
Huisartsenpraktijken (DOKh) Noordwest-Nederland**

Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR

Klachtnummer: 2021/G027

BESLISSING

inzake:

de heer [naam],
wonende te [plaats],
hierna te noemen: klager,

ter zitting vergezeld door zijn partner mevrouw
mr. [naam],

tegen

[naam organisatie],
vertegenwoordigd door: de heer drs. [naam],
gevestigd te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde,

ter zitting vergezeld van mevrouw mr. [naam], van
Stichting VvAA Rechtsbijstand, gevestigd te Utrecht.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- klachtbrief, inclusief zeven bijlagen, per e-mail ontvangen op 7 april 2021;
- verklaring van klager van 2 april 2021 waarin hij de geschilleninstantie machtigt tot het opvragen en inzien van zijn medisch dossier;
- verweerschrift, gedateerd 24 juni 2021, met vier bijlagen;
- aanvulling klaagschrift, namens klager overgelegd ter zitting.

Op 28 september 2021 heeft een hoorzitting plaatsgevonden.

De uitspraak is vervolgens bepaald op 9 november 2021.

Feiten

Op grond van de stukken en hetgeen bij de hoorzitting is besproken kan van het volgende worden uitgegaan.

Op 24 september 2020 is klager bij beklaagde op consult geweest in verband met zijn wens een haartransplantatie te ondergaan. Uit het behandelplan zoals vermeld in het consultverslag van de intake blijkt sprake van een haartransplantatie bij klager van 2500 (tot 3000) grafts tegen een bedrag van € 6.500,-. Op 12 oktober 2020 heeft klager een behandelovereenkomst ondertekend waarin hij akkoord is gegaan met haartransplantatie volgens de FUE (Follicular Unit Extractie) methode. De behandeling heeft plaatsgevonden op 20 oktober 2020. Op het Behandelrapport Haartransplantatie is onder 'bijzonderheden' opgenomen: "extractie ging moeizaam, lengte van grafts wisselend". Op 8 november 2020 heeft klager zich via e-mail bij beklaagde gemeld met zorgen over de uitgevoerde behandeling. Drs. [naam] heeft hier bij e-mail van 11 november 2020 op gereageerd.

Klacht en reactie

Klager verwijt beklaagde dat de behandeling onjuist is uitgevoerd. Klager stelt dat er grafts zijn uitgenomen op het gebied rondom de kruin, met als gevolg dat voor die grafts geen levenslange haargroei kan worden gegarandeerd. Daarbij zijn de grafts asymmetrisch uit het donorgebied gehaald. Voorts verwijt klager beklaagde dat hij hierover niet is geïnformeerd. Klager vordert een door beklaagde te betalen schadevergoeding, die bestaat uit de volgende onderdelen:

- Materiële schade, door klager vastgesteld op een bedrag van € 3.000,-, te weten de prijs van de goedkoopste behandeling bij [beklaagde], ten behoeve van een toekomstige behandeling bij een andere kliniek;
- Immateriële schade, door klager vastgesteld op een bedrag van € 500,-, nu de behandeling de onzekerheid van klager over zijn kaalheid niet heeft weggenomen, doordat zwakke haren zijn verplaatst waarvan niet duidelijk is of deze levenslange haargroei garanderen.

Beklaagde betwist dat de behandeling onjuist is uitgevoerd. Beklaagde stelt zich op het standpunt dat de behandeling lege artis – middels FUE-techniek – is uitgevoerd, een en ander in overeenstemming met de Leidraad Haartransplantatie van de Nederlandse Vereniging Voor Cosmetische Chirurgie (NVVCC). Beklaagde heeft niet in strijd gehandeld met enig(e) protocol of richtlijn, los van het feit dat voor beklaagde niet duidelijk is geworden om welk protocol het naar de mening van klager gaat.

Beklaagde heeft toegelicht dat de grafts van klager in verschillende dieptes lagen, waardoor de extractie moeizaam ging en niet alle 2500 grafts uit het afgetekende donorgebied konden worden

gehaald. Het behandelteam stond daarom voor de keuze om, gezien de afwijkende anatomie van klager, ofwel minder grafts uit te halen met een minder mooi resultaat/haarplan, ofwel meer grafts naar de zijkant en omhoog uit te nemen. Beklaagde heeft voor het laatste gekozen. Onder geen beding worden er in zo'n situatie op niet geschikte plekken grafts uitgenomen. Drs. [naam] en de assistenten hebben gezien dat de kruin van klager verre van kalend is of wordt, dan wel dat deze reeds dun(ner) is geworden. Dit brengt mee dat het donorgebied bij klager groter is. Daarbij heeft beklagde geen grafts uitgenomen tot over het afgetekende gebied. Onder verwijzing naar de overgelegde foto's heeft beklagde aangegeven dat een ruimte van minstens tien centimeter bestond tussen het donorgebied en het ontvangstgebied van klager. Dat een (klein) deel van de grafts hoger of meer naar de zijkant is uitgenomen, brengt derhalve niet mee dat de behandeling niet juist is verlopen. Tevens merkt beklagde op dat het asymmetrisch uitnemen van de grafts niet in strijd is met enig protocol, noch maakt dat het uiteindelijke resultaat minder mooi is. Nu beklagde betwist dat sprake is van een onjuist(e) (uitgevoerde) behandeling of van enig incident, heeft beklagde zijn informatieplicht niet geschonden.

Beoordeling

Op de arts-patiënt relatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

Klachtonderdeel 1

Klager stelt dat er grafts zijn afgenomen rondom de kruin, met als gevolg dat voor die grafts geen levenslange haargroei garantie kan worden gegeven. Klager vreest dat de grafts gaan uitvallen en dat de uitvallende grafts zich op dezelfde plek bevinden.

Beklaagde heeft aangevoerd dat het donorgebied aan de hoge kant is, maar dat geen grafts zijn uitgenomen uit een gebied dat kaal wordt. De behandeling is uitgevoerd door assistenten die tussen de tien en vijftien jaar ervaring hebben en evenals drs. [naam] weten hoe de kaalheid zich ontwikkelt en waar de grafts moeten worden geogst om het beste resultaat te behalen. Beklaagde heeft toegelicht dat de grafts volgens de methode van 'first in, first out' worden uitgenomen en geplaatst. Het is derhalve onmogelijk dat de haren die hoger zijn uitgehaald, dicht tegen de haargrens staan. Ook is uitgesloten dat deze grafts allemaal op dezelfde plek zitten, waardoor ook de vrees van klager plaatselijk kaal te worden kan worden weggenomen. De 125 grafts die zijn geogst uit het hogere gebied, zullen pas gaan uitvallen als klager helemaal naar achter kaal wordt. Tegen die tijd zal klager echter reeds een opvolgende behandeling nodig hebben vanwege het natuurlijke proces van kaal worden. Beklaagde betreurt het dat aan klager per abuis interne mails zijn doorgestuurd. Deze mailwisseling ziet op het mogelijk aanpassen van het aftekenprotocol, om de onrust die klager thans ervaart, in de toekomst bij andere patiënten te voorkomen. De e-mails zeggen niet dat de behandeling van klager niet juist zou zijn verlopen, aldus beklagde.

De geschilleninstantie overweegt als volgt. Duidelijk is geworden dat bij klager 2500 grafts zijn geogst en getransplanteerd, waarbij 125 grafts uit een hoger gelegen donorgebied zijn uitgenomen. Gebleken is dat de 2500 benodigde grafts, als gevolg van de wat afwijkende anatomie van klager, niet allemaal uit het afgetekende donorgebied konden worden geogst. Een klein deel, te weten 125 grafts, moest hoger worden uitgenomen. Beklaagde heeft naar het oordeel van de geschilleninstantie voldoende aannemelijk gemaakt dat het uitnemen van de grafts op de gebruikelijke wijze is uitgevoerd, waarbij geen fouten zijn gemaakt of onzorgvuldig is gehandeld.

Ter zitting heeft beklagde toegelicht dat zuinig wordt afgetekend en tussen het afgetekende oogstgebied en het afgetekende donorgebied een marge van tien centimeter bestond. De 125 grafts zijn maar tot halverwege het marge gebied uitgenomen, zodat ruimschoots is gebleven buiten het kalende of mogelijk in de toekomst kaal wordende gebied. Er bestaat derhalve geen reden voor de vrees van klager dat grafts met zwakke haargroei zijn uitgenomen en verplaatst. Wat betreft de interne mailwisseling tussen drs. [naam] en zijn assistente, die klager per abuis ook heeft ontvangen, overweegt de geschilleninstantie dat de inhoud van deze e-mails niet aantoonde dat onjuist zou zijn gehandeld tijdens de behandeling van klager. Voorts overweegt de geschilleninstantie dat voor de 125 hoger uitgenomen grafts misschien geen levenslange haargroei garantie kan worden geboden, maar wel duidelijk is geworden dat deze grafts het natuurlijk proces van kaal worden van klager zullen overleven. Daarbij heeft beklagde, ook ter zitting nog, aangeboden om 300 grafts ad € 2,- per graft te vergoeden, alsmede om – indien in de toekomst onverhoopt haaruitval optreedt als gevolg van de 125 grafts – de kalende plekken kosteloos te herbehandelen. Zodoende wordt eventuele toekomstige schade van klager voldoende gecompenseerd.

Gelet op het voorgaande acht de geschilleninstantie de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel 2

Klager stelt dat de grafts asymmetrisch uit het donorgebied zijn uitgenomen.

Beklaagde heeft aangevoerd dat het asymmetrisch uitnemen van grafts niet in strijd is met enig protocol, noch dat het invloed heeft op het uiteindelijke resultaat. Vanwege de anatomie van klager, dat wil zeggen het verschil in diepte tussen de verschillende grafts, verliep het uithalen van grafts aan de ene kant gemakkelijker dan aan de andere kant. Beklaagde heeft uitgelegd dat het symmetrisch uitnemen van grafts er slechts de eerste paar weken na de behandeling mooier c.q. normaler uitziet. Daarna kan geen verschil meer worden waargenomen tussen het symmetrisch en asymmetrisch uitnemen van grafts.

De geschilleninstantie overweegt dat beklagde aannemelijk heeft gemaakt dat symmetrisch of asymmetrisch uitnemen van grafts geen verschil geeft in het uiteindelijke resultaat van een haartransplantatie. Tevens heeft beklagde aannemelijk gemaakt dat het gebied waar kon worden geogst bij klager aan de ene kant van het hoofd ruimer was dan aan de andere kant. De geschilleninstantie begrijpt derhalve dat de grafts bij klager asymmetrisch zijn uitgenomen en is van oordeel dat ook op dit onderdeel niet foutief of onzorgvuldig is gehandeld.

Gelet op het voorgaande beoordeelt de geschilleninstantie de klacht op dit punt eveneens ongegrond.

Klachtonderdeel 3

Klager stelt tot slot dat hij onterecht niet is geïnformeerd over de grafts die hoger en asymmetrisch zijn uitgenomen.

Beklaagde heeft aangevoerd dat de iets afwijkende anatomie van klager, die tijdens de behandeling werd geconstateerd en reden was voor het hoger en asymmetrisch uitnemen van grafts, geen aanleiding gaf tot zorg en geen problemen opleverde voor de behandeling. Om die reden heeft beklagde ervoor gekozen geen onrust te zaaien bij klager en de behandeling voort te zetten zonder klager te informeren.

De geschilleninstantie overweegt als volgt. Gelet op het feit dat niet aannemelijk is geworden dat de behandeling onjuist of onzorgvuldig is uitgevoerd, rustte op beklagde niet de plicht om klager tijdens de behandeling aanvullend te informeren, zodat de klacht ongegrond wordt verklaard.

Conclusie

De geschilleninstantie concludeert dat de klachten ongegrond zijn. Dit betekent dat de verzochte schadevergoeding wordt afgewezen. Dit doet niet af aan het aanbod van beklaagde om € 600,- te vergoeden en – indien in de toekomst onverhoopt toch haaruitval optreedt – de kalende plekken kosteloos te herbehandelen.

Voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De geschilleninstantie:

verklaart de klacht ongegrond;

wijst de verzochte schadevergoeding af.

Aldus gegeven door de geschilleninstantie, onder voorzitterschap van mevrouw mr. M.A.J. Berkers en de commissieleden de heer dr. J.H.A. van Rappard en de heer mr. G.J. Bloemendal, bijgestaan door mevrouw mr. L.S. Hoenderdos, op 9 november 2021.

Handtekening voorzitter