



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: 2022/G036

BESLISSING

inzake:

mevrouw [naam],
wonende te [plaats],
hierna te noemen: klagster,

ter zitting vergezeld door haar dochter mw. [naam],

tegen

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

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief met de daarin genoemde bijlagen, ontvangen op 29 augustus 2022;
- een door de geschilleninstantie verzochte aanvulling op de klacht, waarin is opgenomen een opgave van de schadeposten en een specificering van de schadevergoeding, met bijlagen, ontvangen op 23 september 2022;
- het operatieverslag en de behandelovereenkomst;
- het verweerschrift, ontvangen per e-mail op 8 november 2022.

Op 21 december 2022 heeft een hoorzitting plaatsgevonden.

De hoorzitting is, nadat klaagster en beklaagde over en weer het woord hebben gevoerd, enige tijd geschorst geweest. Door beklaagde is ter zitting in het kader van nazorg aangeboden om kosteloos een aanvullende ingreep uit te voeren bij klaagster. Klaagster heeft dit aanbod ter zitting niet geaccepteerd. Aan klaagster is na afloop van de zitting nog twee weken de tijd gegeven om over dit aanbod na te denken. Klaagster heeft de geschilleninstantie uiteindelijk bericht het aanbod niet te accepteren en een uitspraak te wensen.

Feiten

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

Op 28 september 2020 is klaagster bij beklaagde op consult geweest in verband met haar wens om een mini facelift te ondergaan. Klaagster en beklaagde zijn hierop overeengekomen dat beklaagde bij klaagster een mini facelift zal uitvoeren tegen een behandelingsprijs van € 3.500,-. De operatie heeft plaatsgevonden op 16 oktober 2020.

Klacht en reactie

Klaagster verwijt beklaagde dat de behandeling onjuist is uitgevoerd en simpelweg is mislukt. Klaagster stelt dat zij door de operatie over haar gehele gezicht littekens heeft gekregen. Daarbij is het gezicht van klaagster niet strakker geworden door de behandeling, maar hangt het nog steeds. Klaagster lijdt hier erg onder. Zij draagt sinds de behandeling een hoofddoek om de littekens die zijn ontstaan te verbergen. Zij ervaart hierdoor veel stress en mijdt sociale contacten. Klaagster heeft voorafgaand aan de behandeling een PowerPointpresentatie gezien waarop andere mensen werden getoond die een facelift hadden ondergaan, maar op die foto's waren niet zulke grote littekens te zien als klaagster nu heeft.

Tot slot beklagt klaagster zich over het feit dat zij niet netjes is behandeld door drs. [beklaagde] en zijn assistentes en dat haar zorgen niet serieus werden genomen.

Klaagster vordert een door beklaagde te betalen schadevergoeding van € 15.000,-, zijnde de kosten van een hersteloperatie bij een andere kliniek. Klaagster heeft geen vertrouwen meer in beklaagde. Een hersteloperatie bij [naam kliniek] kost klaagster € 15.000,-. Daarbij heeft klaagster veel kilometers gemaakt om bij verschillende klinieken een second opinion te krijgen en heeft zij eenmalig € 50,- moeten betalen voor een second opinion. Klaagster begroot deze kosten op totaal € 150,-. Ter zitting heeft klaagster aangegeven ook al tevreden te zijn met terugbetaling van de voor de behandeling betaalde prijs van € 3.500,-.

Beklaagde betwist dat de behandeling onjuist is uitgevoerd. Beklaagde stelt zich op het standpunt dat hij zowel ten aanzien van de behandeling als ten aanzien van de informatieplicht niet tekort is geschoten in zijn verplichting. Voor beklaagde vloeit uit de behandelovereenkomst geen resultaatsverbintenis maar een inspanningsverplichting voort, waarbij hij zich verplicht om zich in te spannen voor het bereiken van een resultaat. Van een tekortkoming kan dan ook pas worden gesproken, indien komt vast te staan dat beklaagde zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de

inspanning een fout heeft gemaakt. Dat heeft klaagster niet gesteld en is ook niet gebleken. Op de foto's die beklaagde heeft overgelegd is een resultaat te zien dat geheel conform de verwachting is. De behandeling is voorafgaand aan de operatie uitgebreid besproken met klaagster tijdens het consult, waarbij haar met behulp van een PowerPointpresentatie vele voorbeelden zijn getoond met resultaten uit het verleden. Ook zijn de voor- en nadelen en eventuele complicaties besproken. Klaagster was hiervan dus op de hoogte. Uit het enkele feit dat zij nu niet tevreden is met het resultaat vloeit niet een juridische verplichting tot schadevergoeding voort. Wel is beklaagde bereid om kosteloos, in het kader van nazorg, in overleg met klaagster aanvullende ingrepen uit te voeren bestaande uit een correctie van littekenweefsel, (aanvullende) liposuctie van de hals en eventueel lipofilling. Dat hoeft geen € 15.000,- te kosten, zoals klaagster stelt. Beklaagde wenst hierbij wel te benadrukken dat hij hiertoe niet verplicht is en dit enkel uit coulance aanbiedt.

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.

De geschilleninstantie overweegt als volgt. Allereerst is de geschilleninstantie van oordeel dat beklaagde klaagster op een begrijpelijke en adequate wijze heeft geïnformeerd over de mini faceliftbehandeling, de te verwachten resultaten en de aan de ingreep verbonden risico's. Gesteld door beklaagde en niet betwist door klaagster is dat klaagster tijdens haar consult een PowerPoint presentatie heeft gezien met daarop verschillende resultaten van een mini facelift, waarbij ook littekens en wonden zijn getoond. Dat deze littekens en wonden er anders uitzagen dan de littekens en wonden waarmee klaagster later bij zichzelf werd geconfronteerd, is mogelijk omdat niet ieder mens op dezelfde wijze reageert op een operatie en de genezing/het herstel dus verschillend kan verlopen. Duidelijk is ook dat beklaagde voldoende uitleg heeft gegeven over de behandeling, klaagster de tijd heeft gekregen om vragen te stellen en klaagster na afloop van het consult schriftelijke informatie over de behandeling en eventuele risico's heeft meegekregen, zodat zij dit thuis nog eens kon doorlezen. Daarbij heeft er enige tijd gezeten tussen het consult en het tekenen van de behandelovereenkomst door klaagster.

Tevens is klaagster geïnformeerd over het feit dat op beklaagde een inspanningsverplichting rust en door beklaagde geen garanties kunnen worden gegeven voor het eindresultaat. Klaagster heeft hier, door ondertekening van de behandelovereenkomst, mee ingestemd. In de behandelovereenkomst is expliciet opgenomen dat beklaagde geen garantie kan geven voor het beoogde resultaat en dat ontevredenheid over het esthetisch resultaat geen verplichting oplevert voor de arts tot nabehandeling.

De geschilleninstantie stelt vast dat de klacht van klaagster ziet op het resultaat van de operatie. Klaagster is ontevreden over de littekens en over het resultaat van de liposuctie van haar onderkin. Door de geschilleninstantie is ter zitting uitgebreid stilgestaan bij het resultaat van de operatie, waarbij de littekens, de huid en de onderkin van betrokkene van dichtbij zijn bekeken door het op dit gebied deskundige lid van de geschilleninstantie. Hoewel het resultaat van de behandeling door aanvullende behandeling nog enigszins kan worden verbeterd, waartoe beklaagde ter zitting een aanbod heeft gedaan, en door beklaagde is erkend dat klaagster relatief lange tijd nodig heeft gehad om van de operatie te herstellen, is de geschilleninstantie van oordeel dat beklaagde heeft voldaan aan de op hem rustende inspanningsverplichting. De wijze waarop beklaagde de operatie heeft uitgevoerd is conform hetgeen van hem als redelijk bekwaam en redelijk handelend arts mag worden verwacht. Beklaagde valt geen verwijt te maken over de manier waarop hij de operatie heeft uitgevoerd. Ten overvloede overweegt de geschilleninstantie dat ook het – niet gegarandeerde –

resultaat niet zodanig is dat moet worden geoordeeld dat sprake is van klachtwaardig handelen door beklagde.

Tot slot is de geschilleninstantie van oordeel dat niet is gebleken dat klaagster en haar dochter onheus zijn bejegend door beklagde en/of zijn assistentes. Kennelijk is in de relatie tussen de dochter van klaagster en beklagde ruis op de lijn ontstaan, maar niet zodanig dat sprake is van onheuse bejegening. Daarbij is duidelijk geworden dat beklagde zich altijd correct heeft opgesteld richting klaagster, met wie hij uiteindelijk de behandelovereenkomst heeft gesloten.

Gelet op het voorgaande oordeelt de geschilleninstantie dat de klacht van klaagster ongegrond is.

Conclusie

De klacht is ongegrond. Dit betekent dat er geen grondslag is voor een schadevergoeding en de verzochte schadevergoeding wordt afgewezen.

Het voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De geschilleninstantie:

verklaart de klacht ongegrond;

wijst het verzoek tot schadevergoeding af.

Aldus gegeven op 2 februari 2023 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. drs. W.P. van der Haak, dr. J.H.A. van Rappard en H. Kosec, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. L.S. Hoenderdos.

Handtekening voorzitter