**De feiten**

klaagster is 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, -.

**Klacht**

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;
* 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 beklaagt klaagster zich over het feit dat zij niet netjes is behandeld door 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 en € 150,- voor gemaakte kilometers naar andere klinieken voor een second opinion.

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. 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 en leerpunten**

Op de arts-patiënt relatie is de Wet over 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**.

Allereerst is de Geschilleninstantie van oordeel dat beklaagde klaagster op een begrijpelijke en adequate wijze heeft geïnformeerd over de minifaceliftbehandeling, 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 PowerPointpresentatie 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 is 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.

Tot slot is de Geschilleninstantie van oordeel dat niet is gebleken dat klaagster en haar dochter onheus zijn bejegend door beklaagde en/of zijn assistentes.

**Beslissing:**

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

NB:

In deze casus wordt naast het gegeven dat een arts dient te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor artsen geldende professionele standaarden ook gesproken over de inspanningsverplichting en over de informatieplicht en toestemming van patiënt/cliënt voor de behandeling.

De informatieplicht en toestemming samen wordt ook wel **informed consent** genoemd. Meer uitleg hierover kunt u [hier](https://dokh.sharepoint.com/Klachten%20en%20Geschillen/Website%20uitspraken%20en%20leerpunten/informed%20consent.pdf) lezen.