



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: 2023/G048

BESLISSING

inzake:

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

tegen

[naam],
te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 19 november 2023 inclusief een verzoek om schadevergoeding, met bijlagen, en een aanvulling daarop van 30 november 2023;
- de e-mails van 9 januari 2024, met bijlagen, van beklaagde waarin hij voor het verweer verwijst naar zijn e-mail van 5 juli 2023 aan klagster en naar een aan hem gerichte e-mail van 6 juni 2023 van plastisch chirurg [naam] (hierna: [X]);
- het door beklaagde overgelegde medisch dossier;
- het door de geschilleninstantie gevraagde advies van advocaat mr. H. van Lingen van 5 februari 2024 over de schadeclaim van klagster.

Op 22 februari 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waar klagster en beklaagde zijn verschenen. De ambtelijk secretaris heeft aantekeningen gemaakt van wat klagster en beklaagde ter toelichting van hun standpunten naar voren hebben gebracht. Klagster heeft nog foto's overgelegd. Plastisch chirurg dr. P. Houpt, lid van de geschilleninstantie, heeft het litteken op de buik van klagster in een afzonderlijke ruimte bekeken, in aanwezigheid van beklaagde.

Aan het einde van de hoorzitting heeft de voorzitter meegedeeld dat de uitspraak uiterlijk zes weken na de hoorzitting volgt.

Feiten

Op grond van de stukken en wat bij de hoorzitting is besproken wordt van het volgende uitgegaan.

Beklaagde is plastisch chirurg. Beklaagde is werkzaam bij [naam organisatie], een privékliniek waar plastisch chirurgische ingrepen worden verricht.

Klagster heeft op 28 mei 2008 bij beklaagde haar eerste behandeling ondergaan, een borstvergroting.

Op 28 juni 2022 heeft klagster met beklaagde haar wens besproken om de prothesen te vervangen, omdat zij veel gewicht had verloren en zij al een tijdje een knobbeltje in haar borst voelde.

Beklaagde heeft deze operatie op 22 juli 2022 onder lokale verdoving uitgevoerd, tot tevredenheid van klagster.

Tijdens de nacontrole op 29 juli 2022 heeft klagster aangegeven dat zij vanwege haar slappe huid door het gewichtsverlies een buikwandcorrectie en een liposuctie wilde ondergaan. Beklaagde en klagster hebben hierover gesproken. Tijdens het gesprek heeft beklaagde aan de hand van een PowerPoint presentatie op een groot scherm foto's van (buiken van) verschillende mensen laten zien die ook een buikwandcorrectie hebben ondergaan.

Op 16 augustus 2022 heeft klagster twee (grotendeels gelijklopende) behandelingsovereenkomsten ondertekend voor het uitvoeren van een buikwandcorrectie in combinatie met een liposuctie (bovenbenen), voor een behandelprijs van € 5.050,-.

In de behandelingsovereenkomst voor de buikwandcorrectie is, voor zover van belang, het volgende vermeld:

*“Arts heeft cliënt uitgebreid voorgelicht over de mogelijkheden en onmogelijkheden van een **buikwandcorrectie**. Cliënte is voldoende geïnformeerd over haar geschiktheid voor een buikwandcorrectie en de te verwachten resultaten. De voordelen, nadelen en alternatieven van een buikwand correctie zijn besproken.(..)*

Arts heeft cliënt geïnformeerd over het mogelijk ongemak en de mogelijke risico's en complicaties die na elke behandeling (..) kunnen optreden. (..)

Esthetische chirurgie is geen exacte wetenschap. [Beklaagde] heeft duidelijk aangegeven welk resultaat hij beoogt te bereiken, maar kan geen garantie geven. Ontevredenheid over het esthetisch resultaat levert geen verplichting op voor nabehandeling door de arts en / of medisch centrum. (..)

Cliënt verklaart voldoende informatie over de behandeling, het te verwachten resultaat en de mogelijke risico's te hebben gekregen. (..)

Cliënt verklaart de volgende stukken te hebben ontvangen: informatiebrochure buikwand, instructie cliënten buikwand correctie, informatie anesthesie. (..)"

Als bijlagen bij de behandelingsovereenkomst voor de buikwandcorrectie zijn kleine afbeeldingen gevoegd van (buiken van) verschillende mensen die een buikwandcorrectie hebben ondergaan.

Op 30 augustus 2022 heeft de operatie onder narcose plaatsgevonden.

In september 2022 is klaagster meermaals bij beklagde langsgegaan om te laten kijken naar de gehechte wonden, die steeds opensprongen. Beklaagde constateerde op 14 september 2022 volgens het patiënten journaal een *'klein defect lat l en r 2 x appr mono vreemde plek minst trekkrachten'*.

Op 20 september 2022 constateerde beklagde *'iets excot niet meer open maar foetor dus douchen c 1 w'*.

Op 7 oktober 2022 en 11 november 2022 was er opnieuw contact tussen klaagster en beklagde. In het patiënten journaal is over het contactmoment van 11 november 2022 het volgende vermeld: *'dicht lit wat hoog voor haar en rood verder prachtige effect uitleg exp c'*.

Op 31 januari 2023 heeft klaagster aan beklagde aangegeven niet tevreden te zijn met het litteken op haar buik en met het resultaat van de liposuctie. Beklaagde heeft in het patiënten journaal het volgende geschreven: *'buik is fraai lit nog opvallende maar redelijk dus, lipo redo 60 min'*.

Op 7 februari 2023 heeft klaagster kosteloos, onder lokale verdoving, een nabehandeling (liposuctie) bij beklagde ondergaan. Op 14 februari 2023 heeft de nacontrole plaatsgevonden.

Bij e-mail van 26 mei 2023 heeft klaagster aan beklagde een klachtbrief gestuurd over de operaties van 30 augustus 2022 en 7 februari 2023.

Op 30 mei 2023 is klaagster verschenen op het spreekuur van plastisch chirurg [X], die praktijk houdt in de kliniek van beklagde. [X] heeft van dit gesprek een verslag gemaakt. In dit verslag staat dat besproken is hoe klaagster de ingrepen heeft beleefd en welke problemen zij heeft ondervonden na de ingrepen. Ook staat in het verslag wat de bevindingen van [X] zijn en dat [X] klaagster heeft toegezegd dat zij antwoord zal krijgen op haar klachtbrief.

Bij e-mail van 5 juli 2023 heeft beklagde een reactie gegeven op de klachtbrief van 26 mei 2023.

Op 19 november 2023 heeft klaagster haar klacht over beklagde voorgelegd aan de geschilleninstantie.

De klacht

De klacht van klaagster omvat twee onderdelen en houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in:

Klachtonderdeel 1: te hoog litteken na de buikwandcorrectie

Klaagster verwijt beklaagde dat het litteken na de buikwandcorrectie op 30 augustus 2022 te hoog is geplaatst, namelijk zeer ruim boven de bikinilijn, in het midden van haar buik. Klaagster ging ervan uit dat het litteken veel lager, net boven haar schaamstreek, zou komen te zitten. Klaagster baseerde haar verwachting op afbeeldingen die zij voorafgaand aan de operatie had gezien (op internet en in de brochure van beklaagde) en op het (naar eigen zeggen) prachtige resultaat bij een vriendin van haar, die kort daarvoor ook een buikwandcorrectie had ondergaan. Volgens klaagster hebben twee onafhankelijke plastisch chirurgen die zij heeft geraadpleegd bevestigd dat de ingreep te hoog bij haar is uitgevoerd: zij zouden de belijning en de uitloop aan de zijkant anders hebben gedaan. Volgens klaagster is zij door beklaagde blijvend verminkt. Zij wordt dagelijks met haar eigen spiegelbeeld geconfronteerd. Hierdoor heeft zij haar zelfvertrouwen verloren en heeft zij problemen met intimiteit. Als zij dit tevoren had geweten, had zij de operatie niet doorgezet.

Klachtonderdeel 2: pijn tijdens de liposuctiebehandeling

Klaagster verwijt beklaagde verder dat hij de liposuctiebehandeling op 7 februari 2023 heeft doorgezet, terwijl klaagster aangaf dat zij pijn ervaarde. De ingreep werd volgens klaagster uitgevoerd zonder voldoende ingewerkte verdoving. Klaagster stelt dat zij heel duidelijk geschreeuwd heeft dat zij pijn had en dat zij de aanwezige verpleegkundige heel hard langdurig heeft moeten knijpen vanwege de pijn. Beklaagde gaf, aldus klaagster, meerdere malen aan zo klaar te zijn, maar ging gewoon verder en negeerde haar. Klaagster ervaart een grote boosheid jegens beklaagde, die zich volgens haar respectloos heeft gedragen. Dat wordt nog versterkt doordat beklaagde in zijn e-mail van 5 juli 2023 niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klacht over de liposuctiebehandeling, aldus klaagster.

Verzoek om schadevergoeding

Klaagster voelt zich door beklaagde niet serieus genomen, genegeerd en ‘een betalend nummer dat afgewerkt is’. Volgens klaagster is haar leed door de traumatische ingrepen enorm en sinds 30 augustus 2022 dagelijks aanwezig. Het verdriet dat wordt veroorzaakt door het zichtbare, te brede en veel te hoge litteken beheerst haar zelfbeeld. Klaagster stelt verder aan de ingreep een minderwaardigheidscomplex te hebben overgehouden, wat grote gevolgen heeft voor haar privéleven. Beklaagde heeft geen excuses voor zijn handelen gemaakt, geen medeleven getoond en geen enkele poging gedaan om samen met haar om de tafel te gaan zitten om bijvoorbeeld te spreken over een littekencorrectie. Klaagster wil gerechtigheid en vordert een schadevergoeding van € 25.000,-, zijnde het maximaal in deze procedure door de geschilleninstantie toe te wijzen bedrag. Dat bedrag omvat de kosten van de buikwandcorrectie in combinatie met de liposuctie (€ 5.050,-) en immateriële (psychische) schade die zij heeft geleden.

Het verweer

Het verweer van beklaagde houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in:

Klaagster heeft volgens beklaagde uitdrukkelijk gekozen voor een buikwandcorrectie, terwijl hij haar dat had afgeraden omdat er geen sprake was van veel overschot en bolling van de buik. Beklaagde heeft klaagster tijdens het consult meerdere voorbeelden van de ingreep (foto's) laten zien op een groot scherm en uitleg gegeven over de ingreep. Klaagster heeft ook een informatiefolder ontvangen en een behandelingsovereenkomst, die zij heeft ondertekend. Daarbij zaten in het klein de getoonde afbeeldingen van verschillende buiken van mensen die een buikwandcorrectie hebben ondergaan. In de behandelingsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de patiënt geen zekerheid krijgt over het resultaat. Beklaagde wijst er verder op dat elk mens anders is en dat er veel variatie in het eindresultaat kan zitten. Volgens beklaagde is de buikwandoperatie van klaagster *lege artis* uitgevoerd en is deze medisch gezien ongecompliceerd verlopen.

Over de liposuctiebehandeling op 7 februari 2023 voert beklaagde aan dat de meeste mensen wel wat voelen, maar dat het hem en de aanwezige verpleegkundige niet bijstaat dat klaagster destijds heeft aangegeven dat de pijn zo extreem was. Zij hebben daarvan niets gemerkt. Beklaagde wijst erop dat de ene patiënt de ingreep als pijnlijk ervaart en de andere niet. In zijn herinnering is de behandeling normaal verlopen. Anders was hij ook wel gestopt met de behandeling. In het medisch dossier is hierover verder niets opgemerkt, aldus beklaagde. Zoals altijd heeft beklaagde na het toedienen van de verdoving een timer gezet en heeft hij de wachttijd in acht genomen.

Beklaagde concludeert dat hij zowel ten aanzien van de behandelingen als ten aanzien van zijn informatieplicht niet is tekortgeschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomsten en dat de klacht van klaagster daarom moet worden afgewezen.

Beoordeling

Wettelijk kader

De overeenkomsten die partijen met elkaar hebben gesloten, zijn geneeskundige behandelingsovereenkomsten in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:453 BW moet de hulpverlener bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard. Deze zorgplicht houdt in dat de hulpverlener die zorg moet betrachten die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht.

De verbintenis die voor een hulpverlener voortvloeit uit een geneeskundige behandelingsovereenkomst wordt in beginsel niet aangemerkt als een resultaatsverbintenis, waarbij de hulpverlener moet instaan voor het bereiken van een bepaald resultaat, maar als een inspanningsverbintenis, waarbij de hulpverlener zich verbindt zich in te spannen voor het bereiken van een bepaald resultaat. De reden hiervoor is dat het bij een geneeskundige behandeling meestal niet mogelijk is een bepaald resultaat te garanderen, omdat het menselijk lichaam in het (genezings)proces een ongewisse factor vormt. Zelfs bij onberispelijk medisch handelen kan het beoogde resultaat uitblijven. Van een tekortkoming in de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst kan dan ook pas worden gesproken indien komt vast te staan dat de hulpverlener zich onvoldoende heeft ingespannen, of bij de inspanning een fout heeft gemaakt. Ook in de nu voorliggende situatie is aan de zijde van beklaagde sprake van een inspanningsverbintenis.

Klachtonderdeel 1: te hoog litteken na de buikwandcorrectie

Klaagster is van mening dat beklaagde tekort is geschoten in de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst ten aanzien van de buikwandcorrectie, omdat deze niet tot het door haar beoogde en te verwachte resultaat heeft geleid. Tijdens de hoorzitting heeft klaagster naar voren gebracht dat haar klacht zich met name richt op de hoogte van het litteken op (het midden van) haar buik. Volgens klaagster had dit litteken veel lager moeten worden gesitueerd.

De geschilleninstantie stelt vast - dit wordt ook niet door klaagster betwist - dat beklaagde klaagster tijdens een consult heeft geïnformeerd over de behandeling en het te verwachten resultaat. Klaagster heeft daarnaast een informatiebrochure en een behandelingsovereenkomst ontvangen, met daarbij afbeeldingen van verschillende buiken van mensen die een buikwandcorrectie hebben ondergaan. Deze afbeeldingen heeft beklaagde tijdens het consult met klaagster ook op een groot scherm getoond. Klaagster heeft tijdens de hoorzitting erkend dat zij deze afbeeldingen heeft gezien, maar dat zij daar niet zo bij stil stond omdat zij ervan uitging dat het litteken, net als bij haar vriendin, net

boven de schaamstreek zou komen te zitten. Haar aandacht ging tijdens het gesprek met beklaagde met name uit naar de duur van de herstelperiode in verband met haar werk.

De geschilleninstantie stelt vast dat op de afbeeldingen die klaagster vooraf heeft gezien een diversiteit aan littekens op buiken zichtbaar is. Daar zitten ook afbeeldingen bij van littekens die qua hoogte vergelijkbaar zijn met die van klaagster. Met het tekenen van de behandelingsovereenkomst heeft klaagster verklaard voldoende geïnformeerd te zijn over (onder meer) het te verwachten resultaat en ermee bekend te zijn dat beklaagde geen garantie kan geven op het eindresultaat.

Dat het litteken uiteindelijk hoger is geplaatst dan klaagster had verwacht, valt te betreuren. Dit leidt echter niet tot de conclusie dat beklaagde een fout heeft gemaakt of dat de uitvoering van de buikwandcorrectie als onvoldoende is aan te merken. Aan klaagster is bovenvermelde informatie verstrekt over de verschillende mogelijke eindresultaten. Bovendien zijn er geen toepasselijke normen, protocollen of richtlijnen die een hoogtegetal voor het litteken bij een buikwandcorrectie voorschrijven en waaraan klaagster de gerechtvaardigde verwachting mocht ontleen dat het litteken net boven haar schaamstreek zou komen. De positie van een litteken na een buikwandcorrectie kan aanmerkelijk wisselen. Dit is onder andere afhankelijk van de lengte van de patiënt en de elasticiteit van de huid. Daar komt bij dat het gewenste resultaat voor een patiënt subjectief van aard is.

Dr. P. Houpt, lid van de geschilleninstantie, heeft de positie van het litteken bekeken. Hij heeft geconcludeerd - in aanmerking nemende dat een professionele standaard voor de hoogte ervan ontbreekt - dat deze positie acceptabel is en valt binnen de marge die klaagster mocht verwachten, gelet op de aan haar verstrekte informatie vooraf. Dat de door klaagster geraadpleegde plastisch chirurgen hebben aangegeven dat het litteken “ongebruikelijk hoog gesitueerd” respectievelijk “relatief hoog geplaatst” is, maakt dat niet anders. De geschilleninstantie ziet dan ook geen grond voor de conclusie dat beklaagde niet volgens ‘de regelen der kunst’ heeft gehandeld. Het is de geschilleninstantie niet gebleken dat beklaagde bij de tussen partijen overeengekomen behandeling zich onvoldoende heeft ingespannen en/of bij die inspanning een fout heeft gemaakt. Het is de geschilleninstantie ook anderszins niet gebleken dat beklaagde bij de door hem verrichte inspanning niet de zorg heeft betracht die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht. Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond verklaard.

Klachtonderdeel 2: pijn tijdens de liposuctiebehandeling

Klaagster stelt dat zij tijdens de liposuctiebehandeling op 7 februari 2023 duidelijk heeft aangegeven dat zij intense pijn ervaarde, maar dat beklaagde toch doorging en haar negeerde.

Beklaagde stelt dat zowel hij als de verpleegkundige die bij de ingreep aanwezig was er geen herinnering aan hebben dat klaagster zoveel pijn had, zoals door haar naar voren wordt gebracht. Als dat het geval zou zijn geweest, had hij naar eigen zeggen de operatie onderbroken.

De geschilleninstantie stelt vast dat partijen verschillend hebben verklaard over hoe de operatie in hun beleving is verlopen. De geschilleninstantie kan de klacht alleen gegrond verklaren als kan worden vastgesteld dat de lezing van klaagster de juiste is. Naar het oordeel van geschilleninstantie is dat niet het geval. Klaagster heeft haar stelling dat beklaagde aan haar hevige pijnkreten voorbij is gegaan en te snel na het toedienen van de verdoving met de ingreep is gestart, in het licht van de betwisting door beklaagde, verder niet onderbouwd. Voor de aanwezigheid van de door klaagster gestelde pijn en het ontbreken van voldoende ingewerkte verdoving is ook geen concreet aanknopingspunt te vinden in het medisch patiëntendossier.

Daarmee is onvoldoende komen vast te staan dat klaagster tijdens de operatie zo duidelijk aan beklaagde heeft aangegeven dat zij intense pijn leed, dat beklaagde daarin aanleiding had moeten zien de behandeling (tijdelijk) te staken. Beklaagde kan op dit punt dan ook geen handelen in strijd met zijn zorgplicht worden verweten. Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond verklaard.

Conclusie

Het voorgaande leidt tot het oordeel dat beklaagde niet is tekort geschoten in de uitvoering van de behandelingsovereenkomsten. De geschilleninstantie concludeert - met begrip voor de nare ervaring die klaagster aan de ingrepen heeft overgehouden - dat door beklaagde de zorg van een goed hulpverlener in acht is genomen. De geschilleninstantie zal de klacht daarom ongegrond verklaren.

Verzoek om schadevergoeding

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,-. Nu de klacht ongegrond is, komt de geschilleninstantie niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

Slotopmerkingen

De geschilleninstantie acht invoelbaar dat klaagster het contact met beklaagde na de ingrepen heeft ervaren als zakelijk, niet meelevend en teleurstellend. De reactie van beklaagde van 5 juli 2023 op de klachtbrief van klaagster bevat voornamelijk algemeenheden en juridische beschouwingen, waarbij hij slechts kort het consult met klaagster over de buikwandcorrectie en haar post operatieve situatie aanstipt. Deze reactie is onpersoonlijk en gespeend van empathie. Aan de klacht van klaagster over de liposuctiebehandeling gaat beklaagde in zijn reactie geheel voorbij. Voor zijn verweer in deze procedure heeft beklaagde verder volstaan met een verwijzing naar zijn reactie van 5 juli 2023, zonder inhoudelijk in te gaan op de klachtbrief van klaagster van 19 november 2023. Ook heeft beklaagde tijdens de hoorzitting geen blijk gegeven van invoelend vermogen jegens klaagster. De geschilleninstantie wil beklaagde meegeven dat een empathische (grond)houding van een zorgaanbieder en uitingen van meelevendheid een patiënt kunnen helpen bij de verwerking van een, achteraf teleurstellend, resultaat. Het tonen van empathie in de arts-patiënten communicatie is ook effectief: patiënten hebben meer vertrouwen in de arts en het versterkt het eigen oplosgedrag. Mogelijk had dan een geschil als dit kunnen worden voorkomen.

Ook wil de geschilleninstantie beklaagde op het hart drukken zijn administratie op orde te brengen. Tijdens de hoorzitting bleek dat het digitale patiëntendossier van klaagster rommelig is. Op haar (later gewijzigde) naam zijn binnen de kliniek van beklaagde drie dossiers in omloop en in één dossier bleek een operatieverslag van klaagster te zitten van 7 maart 2023. Op die datum is klaagster niet door beklaagde geopereerd, en het verslag is inhoudelijk anders dan het operatieverslag van 7 februari 2023. Dit acht de geschilleninstantie onprofessioneel.

Beslissing

De geschilleninstantie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gegeven op 15 maart 2024 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. M.A.J. Berkers (voorzitter), dr. P. Houpt en mr. G.J. Bloemendal, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. S.L. Toorenburg-Bovenkerk.