

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5824

A2023/5824

Beslissing van 2 april 2024

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing van 2 april 2024 op de klacht van:

A,  
wonende in B,  
klaagster,  
gemachtigde: de heer C, haar echtgenoot,

tegen

D,  
arts,  
werkzaam in E,  
verweerster, hierna ook: de arts.

### 1. De zaak in het kort

1.1 Verweerster is cosmetisch arts. Zij heeft bij klaagster een wenkbrauwlift met botox toegepast en rimpels in haar bovenlip behandeld met filler. Klaagster kreeg vervolgens een opgezette bovenlip, waarna de arts enkele malen (zonder succes) met hyaluronidase-injecties heeft geprobeerd de filler op te lossen. Klaagster is niet tevreden over de bejegening, de nazorg en het effect van de botoxbehandeling.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht deels gegrond is en dat een waarschuwing dient te worden opgelegd. Hierna vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

### 2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 13 juli 2023;
- het verweerschrift met de bijlage;
- het proces-verbaal van het op 13 november 2023 gehouden mondelinge vooronderzoek, waar alleen klaagster is verschenen.

2.2 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 20 februari 2024. Klaagster is verschenen, bijgestaan door haar gemachtigde. Verweerster was, hoewel behoorlijk opgeroepen, afwezig zonder bericht van verhindering. Klaagster en haar gemachtigde hebben het standpunt van klaagster mondeling toegelicht.

### 3. Wat is er gebeurd?

3.1 Verweerster is cosmetisch arts. Op 2 mei 2023 heeft zij klaagster behandeld voor "Rimpels bovenlip" en "Wenkbrauwlift botox", zo blijkt uit het overgelegde dossier. Over de behandeling staat verder genoteerd: "Wb 6 btx lijnen rbl 1 ml fine". Op de vraag: "Welke botox en/of filler behandelingen heeft u in het verleden ondergaan?" staat vermeld: "kraaienpootjes". Op de vraag of klaagster in het verleden met een permanente filler is behandeld is het antwoord: "nee".

3.2 In de periode na de behandeling ontstaan bij klaagster zwellingen in de bovenlip en heeft zij pijnklachten. Bij de nacontrole op 19 mei 2023 constateert de arts dat de bovenlip iets opgezet is, hetgeen zij probeert weg te masseren. Op de vraag of klaagster in het verleden met fillers of permanente fillers is behandeld, is het antwoord ontkennend. De arts vraagt klaagster na twee weken weer op controle te komen.

3.3 Op 23 mei 2023 komt klaagster op haar verzoek opnieuw op consult. De arts stelt een infectie vast, waarvoor zij amoxicilline voorschrijft. Daarnaast probeert zij de filler op te lossen met een 0.8 ml hyaluronidase-injectie, zonder succes. Wederom geeft klaagster desgevraagd aan dat zij in het verleden niet met fillers of permanente fillers is behandeld.

3.4 Op 26 mei 2023 wordt met tussenpozen driemaal 1 ml hyaluronidase toegediend. Klaagster ervaart de behandeling als zeer pijnlijk, om welke reden de arts pauzes inlast en klaagster bij de derde toediening een tandartsverdooving geeft. De infectie is nog niet genezen, waarvoor de arts ibuprofen meegeeft.

3.5 Op 29 mei 2023 blijkt de infectie genezen. Omdat klaagster op vakantie gaat, geeft de arts haar een extra kuur amoxicilline mee voor het geval de infectie terugkeert. In het dossier noteert zij: "Advies geen fillers meer alleen botox. Zegt nooit eerder een behandeling te hebben gedaan. Ik heb aangegeven dat haar reactie lijkt op een reactie met permanente filler."

3.6 Op 5 juni 2023 wordt nogmaals 2,5 ml hyaluronidase geïnjecteerd. In het dossier staat vermeld:  
"Opgelost met 2,5 ml hyaluronidase, uitleg ik denk dat er toch wel een permanente filler zit. Mevrouw geeft nu aan dat ze tien jaar geleden behandeld was met iets waarbij zij meerdere antibiotica kuren kreeg omdat zij na de behandeling last had van zwelling en pijn. Uiteindelijk heeft ze een infuus gehad met antibiotica. Toen pas waren de klachten weg. Ik heb aangegeven dit klinkt als een permanente filler en dat ik hier niks mee kan. Ik heb nogmaals hyaluronidase geïnjecteerd en aangegeven dat ze bij complicatie team in F moet gaan. Ik heb de gegevens doorgestuurd via de mail." De arts verwijst klaagster naar het complicatie fillers team van het F.

3.7 Op 19 juni 2023 vindt een telefoongesprek plaats. Klaagster vraagt de arts om verder te gaan met het oplossen van de filler, maar de arts geeft aan dat dat geen zin heeft, nu eerdere toedieningen geen effect hebben gehad. De arts geeft verder te

kennen dat klaagster gelogen heeft over de permanente filler. Zij noemt klaagster een “liar, because you hid your medical files”.

3.8 Het F kent een wachtlijst, waardoor klaagster daar pas op 5 september 2023 terecht zou kunnen. Zij komt uiteindelijk terecht in een ziekenhuis in G, waar verdere medische behandeling niet nodig wordt gevonden. Het duurt tot september 2023 voor de klachten over zijn.

#### 4. De klacht en de reactie van de arts

##### 4.1 Klaagster verwijt de arts

a) dat zij haar in de steek heeft gelaten, weinig empathie heeft getoond en haar heeft uitgemaakt voor leugenaar;

b) dat zij moeilijk bereikbaar was voor pijnklachten;

c) dat zij een niet correcte botoxbehandeling zou hebben gegeven; er is slechts één injectie per oog gegeven in plaats van twee of drie en het effect van de behandeling was al na drie weken weg, terwijl een botox-behandeling drie maanden zou moeten meegaan.

4.2 De arts heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4.3 Het college gaat hieronder verder in op de standpunten van partijen.

#### 5. De overwegingen van het college

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

5.1 De vraag is of de arts de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende cosmetisch arts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Klachtonderdeel a): tekortschieten nabehandeling/bejegening

5.2 Het eerste klachtonderdeel houdt in dat de arts klaagster in de steek heeft gelaten, weinig empathie heeft getoond en klaagster heeft uitgemaakt voor leugenaar. Dat de arts klaagster in de steek zou hebben gelaten, kan het college niet vaststellen. De arts heeft klaagster na het ontstaan van haar klachten steeds op consult laten komen en geprobeerd die klachten te verhelpen met passende maatregelen. Zij heeft diverse malen geprobeerd de hyaluronzuurfiller met hyaluronidase op te lossen en, toen dit niet lukte, klaagster terecht doorverwezen naar een gespecialiseerd centrum, het complicatie fillers team van het F. Ook de opgetreden infectie is adequaat behandeld. De arts heeft daarmee voldoende serieuze aandacht besteed aan de klachten van klaagster na de behandeling. Verder kan het college in objectieve zin niet vaststellen dat de arts (te) weinig empathie zou hebben getoond. Het moge zo zijn dat klaagster na de behandeling weinig empathie heeft ervaren van de zijde van de arts. Die subjectieve gevoelens van klaagster leveren voor het college onvoldoende grond op om de arts hiervan een tuchtrechtelijk verwijt te maken. De arts heeft in ieder geval rekening gehouden met de pijn van klaagster bij de hyaluronidase-injecties door pauzes in te lassen en haar een tandartsverdoving te geven. Verder geldt dat voldoende inlevingsvermogen bij een arts in de situatie van de

patiënt in het algemeen zal bijdragen aan het welzijn van de patiënt, en ook aan de ervaren kwaliteit van de geboden zorg. In zoverre is een zekere mate van empathie wenselijk. Dat betekent echter niet dat bij het ontbreken van (voldoende) empathie sprake is van een nalaten in strijd met de zorg die een arts behoort te betrachten ten opzichte van een patiënt. Wel acht het college het tuchtrechtelijk niet aanvaardbaar dat verweerster, zoals zij heeft erkend, in het telefoongesprek van 19 juni 2023 klaagster heeft uitgemaakt voor leugenaar, omdat zij verzwegen zou hebben dat zij in het verleden een permanente filler zou hebben gehad. Zelfs als het juist zou zijn dat zij ten onrechte hiervan geen melding heeft gemaakt – dat is niet komen vast te staan: klaagster zegt dat zij destijds is behandeld met cosmetische crème –, dan behoeft daarbij nog geen sprake te zijn van opzet. Hoe dan ook geeft het naar het oordeel van het college voor een arts geen pas om een patiënt uit te maken voor leugenaar. Op dit punt acht het college de klacht daarom gegrond.

#### Klachtonderdeel b) moeilijke bereikbaarheid

5.3 Het tweede klachtonderdeel houdt in dat de arts moeilijk bereikbaar was voor pijnklachten. Klaagster heeft gesteld dat de telefoniste van de praktijk regelmatig zei dat de arts een paar dagen niet bereikbaar was. Zij zou op e-mails ook niet reageren. De arts wijst in haar verweerschrift op de verschillende consulten, telefoongesprekken en e-mailwisseling die met klaagster en haar gemachtigde hebben plaatsgevonden.

5.4 Het college stelt vast dat klaagster op 19 mei 2023 op controle is geweest, en dat daarna, op 23 mei, 26 mei, 29 mei en 5 juni 2023, consulten hebben plaatsgevonden, waarbij de infectie is bestreden en – zonder succes – de zwelling is behandeld met meerdere hyaluronidase-injecties, waarna klaagster werd doorverwezen naar het F complicatie fillers team. Ook is aandacht geweest voor de pijnklachten, met ibuprofen en een verdoving op 26 mei 2023 omdat klaagster de hyaluronidase-injecties zeer pijnlijk vond. Op 19 juni 2023 heeft de arts in een telefoongesprek nogmaals uitgelegd dat verdere behandeling met hyaluronidase geen zin had omdat zij vermoedde dat in het verleden een permanente filler was geplaatst. Op 26 juni 2023 heeft de arts na een telefonisch verzoek daartoe per e-mail doorgegeven welke filler zij bij klaagster had gebruikt.

5.5 Onder deze omstandigheden kan volgens het college niet worden volgehouden dat de arts moeilijk bereikbaar was voor pijnklachten. Voor zover de klacht de ruimere strekking zou hebben dat de arts in de nabehandeling tekort is geschoten, geldt hetgeen hiervoor in 5.2 is overwogen.

5.6 Het tweede klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

#### Klachtonderdeel c) onjuiste botoxbehandeling

5.7 Het derde klachtonderdeel betreft het verwijt dat de botoxbehandeling niet goed is uitgevoerd. De arts heeft slechts één injectie per kant gegeven in plaats van twee of drie en de botoxbehandeling in de wenkbrauwen heeft slechts drie weken en geen drie maanden gewerkt. Het college overweegt hierover het volgende.

5.8 Klaagster heeft in haar klaagschrift geschreven dat er een botoxbehandeling is gegeven voor 'kraaienpootjes'. In het dossier heeft de arts genoteerd dat het ging om een wenkbrauwlift. Tijdens het mondelinge vooronderzoek heeft klaagster gezegd dat

zij een botoxbehandeling wilde voor 'kraaienpootjes', dit had zij vaker gedaan. Ter zitting heeft klaagster verklaard dat zij de arts heeft gevraagd: "Open my eyes". De arts heeft dit kennelijk opgevat als een verzoek van klaagster om een wenkbrauwlift uit te voeren en dat heeft zij naar het oordeel van het college ook zo kunnen opvatten. Het effect van een wenkbrauwlift is ook dat de ogen meer open lijken. Een wenkbrauwlift wordt uitgevoerd met één injectie aan iedere zijde. Er zijn dus geen aanwijzingen dat de botoxbehandeling onjuist zou zijn uitgevoerd. Naar het oordeel van het college is onvoldoende gebleken dat het effect van de botoxbehandeling slechts drie weken heeft geduurd. Daar komt bij dat een dergelijk, in de tijd beperkt, effect van botox ook niet te verwachten is. Een botoxbehandeling lukt, en werkt dan langere tijd, of lukt niet, en in dat geval heeft zij geen enkel effect.

5.9 Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Slotsom

5.10 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat het eerste klachtonderdeel gegrond is, maar alleen voor zover de arts klaagster heeft uitgemaakt voor leugenaar, en dat de overige klachtonderdelen ongegrond zijn.

Maatregel

5.11 Wat betreft de op te leggen maatregel overweegt het college als volgt. Een arts behoort een patiënt uit hoofde van haar beroep respectvol te benaderen. Dat is hier niet gebeurd. Het college acht het opleggen van een waarschuwing daarvoor passend en noodzakelijk. Door niet op het mondelinge vooronderzoek en evenmin ter zitting te verschijnen heeft verweerder zich verder onvoldoende toetsbaar opgesteld. Mede daardoor heeft het college niet kunnen vaststellen of en in hoeverre zij lering heeft getrokken uit deze zaak. Er is dan ook geen aanleiding om van de waarschuwing af te zien.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart het eerste klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond;
- legt de arts hiervoor de maatregel op van waarschuwing;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door N.B. Verkleij, voorzitter, J.C.J. Dute, lid-jurist, I. Boekhout, V.M. Schijf en S.M. Schmidt-Rikama, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door R.C. Kruit, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 2 april 2024.  
secretaris voorzitter