

Uitspraak Geschillencommissie EZa van 5 oktober 2021 (geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen
mevrouw (klaagster) (wonend in (plaats) en de Janssen Kliniek (gevestigd te Oisterwijk)

De procedure

De Geschillencommissie-EZa (hierna: de Commissie) heeft op 19 mei 2021 een klacht van mevrouw (klaagster) (hierna verder (klaagster) te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

(klaagster) heeft een klacht ingediend tegen de Janssen Kliniek, in de persoon van (naam arts), plastisch chirurg (hierna verder (naam arts) te noemen).

(naam arts) heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 20 september 2021, waar partijen zijn verschenen. (klaagster) werd daarbij vergezeld door (naam) en (naam).

De feiten

1. (naam arts) heeft op 21 april 2020 bij (klaagster) een borstvergroting uitgevoerd. Daarbij zijn de prothesen achter de borstspier geplaatst. Het verslag van deze ingreep en andere daarmee verband houdende medische stukken bevinden zich in het dossier.

2. Op 21 april 2020 heeft (klaagster), kort vóór de operatie, een formulier ondertekend, genaamd *Informed Consent Anesthesie*. Hierin staat een aantal risico's vermeld die het gevolg kunnen zijn van anesthesie en geeft (klaagster) toestemming om de behandeling uit te voeren.

3. Partijen hadden met het oog op voornoemde operatie al eerder, namelijk op 14 april 2020, een behandelingsovereenkomst gesloten en ondertekend waarin o.m. het volgende is opgenomen:

(...) Arts heeft cliënte uitgebreid voorgelicht over de mogelijkheden en onmogelijkheden van een borstvergroting. Cliënte is voldoende geïnformeerd over haar geschiktheid voor een borstvergroting en de te verwachten resultaten. De voordelen, nadelen en alternatieven van een borstvergroting zijn besproken. Arts heeft cliënte geïnformeerd over het mogelijk ongemak en de mogelijke risico's en complicaties die na elke behandeling, dus ook na een veilige ingreep als een borstvergroting, kunnen optreden. Het ongemak van zwelling, roodheid van de littekens en bloeduitstortingen is van tijdelijke aard. Specifieke complicaties die na een borstvergroting kunnen optreden zijn plooiën, scheuren of lekken van het implantaat, (dit is afhankelijk van de gekozen prothesen, voor de implantaten met levenslange garantie verwijzen wij u naar het garantiecertificaat van de fabrikant), kapselsamentrekking, rotatie van prothese(s), asymmetrie van de borsten en de vorming van een hypertrofisch litteken. Algemene risico's die na iedere ingreep kunnen optreden zijn onder andere een allergische reactie, een infectie, een gestoorde wondgenezing, trombose en een nabloeding. Tevens bestaan er

risico's ten aanzien van de narcose. Niet elk algemeen risico zal besproken zijn, maar cliënt begrijpt dat deze bestaan. Aesthetische chirurgie is geen exacte wetenschap. (naam arts) 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 arts en/ of medisch centrum. Van cliënte zal een persoonlijk dossier worden bijgehouden. Hierin zullen alle relevante gegevens met betrekking tot het informatiegesprek, de ingreep en de controles worden opgenomen. Tevens zullen voor en na de behandeling foto's worden gemaakt ter beoordeling van het resultaat. Cliënte heeft het recht om te allen tijde inzage te krijgen in haar dossier.

Cliënte verklaart voldoende informatie over de behandeling, het te verwachten resultaat en de mogelijke risico's te hebben gekregen. Cliënte verklaart haar medische voorgeschiedenis en gegevens zo volledig mogelijk en naar waarheid te hebben opgegeven. Cliënte heeft de mogelijkheid gehad om vragen te stellen en heeft hierop bevredigende antwoorden gekregen. (...) Cliënte verklaart de volgende stukken te hebben ontvangen: informatiebrochure borstvergroting en siliconen, instructie cliënten borstvergroting en informatie anesthesie.

4. Tijdens een controle op 22 juni 2021 heeft (klaagster) gemeld dat zij pijnklachten had en dat er vooral bij haar rechterborst een soort van deuk zichtbaar was. (naam arts) heeft daarop gezegd dat deze klachten nog zeker drie tot zes maanden konden duren.

5. Tijdens een controle na zes maanden bleken de klachten niet te zijn verdwenen. (naam arts) heeft daarop twee verschillende oplossingen voorgesteld: ofwel het rekbaarder maken van de borstspier ofwel via een lipofilling de ontstane deuken in de beide borsten opvullen. (klaagster) heeft daarop een second opinion gevraagd aan (arts2) van het (ziekenhuis). Deze heeft haar echter terugverwezen naar (naam arts). Op 12 oktober 2020 is (klaagster) met haar (naam) en (naam) voor controle bij (naam arts) geweest. Het gesprek is toen moeizaam en op onvriendelijke toon verlopen en heeft ook niet geleid tot afspraken om iets aan de door (klaagster) geconstateerde problemen te doen.

6. Op 11 januari 2021 heeft (naam arts) een echo gemaakt van de borsten van (klaagster) en geconstateerd dat daarop geen afwijkingen waren te zien. Hij had geen verklaring voor (klaagster) pijnklachten en heeft haar ontstekingsremmers voorgeschreven welke zij twee weken zou moeten gebruiken. Als de klachten dan nog niet waren verdwenen, zou (klaagster) nog een keer terug moeten komen. Dat is gebeurd op 26 januari 2021, maar zonder resultaat.

7. (klaagster) heeft op 24 februari 2021 een klacht ingediend bij de Janssen Kliniek. Artikel 11 van de algemene voorwaarden van de Janssen Kliniek luidt, voor zover hier van belang:

11.1 Opdrachtnemer zal een klacht, indien gerechtvaardigd, uiterst serieus nemen en hier zorgvuldig mee omgaan. De klachtenfunctionaris zal beoordelen of de klacht in behandeling wordt genomen conform de opgestelde klachtenregeling van de klachtencommissie. Informatie over de klachtenregeling is op de website van opdrachtnemer te raadplegen. De opdrachtgever zal in dergelijke gevallen op korte termijn door de opdrachtnemer worden opgeroepen voor een controle afspraak. Op deze manier kan in overleg met de opdrachtgever naar een geschikte oplossing worden gezocht.

11.2 Opdrachtnemer is aangesloten bij www.geschillencommissie-EZa.nl.

11.3 (...)

11.4 Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op. De kosten voor deze klachtencommissie bedragen 3500,- euro, deze zijn voor rekening van de opdrachtgever zodra een klacht is afgewezen.

Namens de Janssen Kliniek is (klaagster) bij e-mail van 8 maart 2021 op de inhoud van deze bepaling uit de algemene voorwaarden gewezen. Op dezelfde datum is de klacht namens de Janssen Kliniek ongegrond verklaard.

8. (klaagster) heeft nadien nog zes andere artsen geraadpleegd, maar zij waren volgens haar niet bereid om haar te helpen of vroegen daarvoor te hoge vergoedingen.

Standpunten partijen

9. (klaagster) is van mening dat de borstvergroting door (naam arts) niet goed is uitgevoerd, omdat zij voortdurend pijn heeft aan haar borsten en absoluut niet tevreden is met het resultaat. Zij heeft foto's van haar borsten overgelegd van vóór en na de operatie. Zij geeft verder aan dat de door (naam arts) genoteerde operatietijden niet kloppen en dat de operatie in werkelijkheid veel korter (een half uur) heeft geduurd. Door de gang van zaken tijdens de nacontroles heeft zij ieder vertrouwen in (naam arts) verloren. Zij betwist dat zij door (naam arts) in voldoende mate is geïnformeerd over mogelijk tegenvallende resultaten van de ingreep. Zou hij dat wel hebben gedaan, dan was zij er zeker niet aan begonnen. Ten slotte voert (klaagster) aan dat een zorgvuldige klachtbehandeling bij de Janssen Kliniek ontbreekt; haar werd direct meegedeeld dat zij de kosten van de klachtbehandeling ten bedrage van € 3.500 zelf zou moeten betalen indien zij in het ongelijk zou worden gesteld, hetgeen het voeren van een klachtprocedure voor haar feitelijk onmogelijk heeft gemaakt.

10. (naam arts) stelt zich op het standpunt dat de klacht onterecht is en dat het resultaat van de borstvergroting de toets der kritiek kan doorstaan. Hij heeft (klaagster) met behulp van voorbeelden op een groot scherm en een informatiefolder er vooraf voor gewaarschuwd dat bij subglandulaire plaatsing eventueel plooien en randen duidelijk zichtbaar zijn. Hij heeft uit coulance zonder verdere kosten voor (klaagster) lipofilling voorgesteld, maar dat heeft zij geweigerd. Voor de pijnklachten zijn geen oorzaken gevonden. (naam arts) is van mening dat met de onafhankelijke klachtencommissie die in artikel 11 van de algemene voorwaarden wordt vermeld de Commissie wordt bedoeld.

Beoordeling

11. De Commissie overweegt ten aanzien van de klacht dat deze in een viertal vragen uiteen valt:

- a. Is er sprake geweest van een klachtenbehandeling door de Janssen Kliniek die aan de wettelijke maatstaven voldoet?
- b. Is (klaagster) door (naam arts) tevoren duidelijk gewezen op de voor- en nadelen, inclusief mogelijke risico's van de ingreep? Met andere woorden: is er in dit geval sprake geweest van een *Informed Consent* dat onder de omstandigheden van het geval aan de daaraan te stellen eisen voldeed, zodanig dat (klaagster) op basis van alle relevante informatie weloverwogen haar keuze voor de operatie heeft kunnen maken?
- c. Voldeed de door (naam arts) verrichte ingreep aan de eisen die daaraan vanuit een oogpunt van medische professionaliteit kunnen worden gesteld?

d. Indien één of meer van de voorgaande vragen negatief zou moeten worden beantwoord: is er dan grond voor een schadevergoeding en zo ja, uit welke elementen zou die moeten bestaan?

De behandeling van de klacht

12. De Commissie is ten aanzien van de hiervoor onder a vermelde vraag van oordeel dat in dit geval geen sprake is geweest van een klachtenbehandeling door de Janssen Kliniek die aan de wettelijke maatstaven voldoet. Het standpunt van (naam arts) dat de Commissie moet worden beschouwd als de onafhankelijke klachtencommissie die klachten aan het adres van zijn kliniek behandelt, berust op een misverstand. In de artikel 13 van de Wet kwaliteit en klachten zorg (hierna de Wkkgz) wordt bepaald dat een zorgaanbieder een effectieve en laagdrempelige regeling moet hebben voor de opvang en afhandeling van hem betreffende klachten. Hij dient op grond van artikel 15 Wkkgz daartoe één of meer geschikt te achten personen aan te wijzen die zonder kosten een klager kunnen adviseren bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijke oplossingen. Deze personen moeten, ook als zij in dienst van de zorgaanbieder zijn, hierbij onafhankelijk kunnen functioneren. Artikel 16 Wkkgz vereist een zorgvuldig onderzoek van een klacht en een behandeling die gericht is op het bereiken van een bevredigende oplossing.

13. Het moge duidelijk zijn dat de wijze waarop de Janssen Kliniek is omgegaan met de door (klaagster) ingediende klacht in het geheel niet aan de hiervoor vermelde wettelijke eisen voldeed. Er heeft zich bij (klaagster) naar aanleiding van haar klacht namens de Janssen Kliniek geen klachtenfunctionaris gemeld, zij kreeg uiteindelijk een geheel ongemotiveerde afwijzende reactie op haar klacht, terwijl het dreigement dat zij bij ongelijk € 3.500 zou moeten betalen geheel misplaatst was, al was het maar omdat dit niets van doen heeft met een effectieve en laagdrempelige behandeling van klachten.

14. De Commissie voegt hier aan toe dat (naam arts) er kennelijk van is uitgegaan dat de Commissie, als geschillencommissie, moet worden gezien als de klachtencommissie van zijn kliniek, maar dat standpunt is onjuist. De Wkkgz maakt immers een duidelijk onderscheid tussen de behandeling van klachten en die van geschillen. Pas wanneer een klacht niet leidt tot een voor de klager bevredigende oplossing heeft hij de mogelijkheid om zich tot een geschillencommissie te wenden. Om die reden wordt in het procesreglement van de Commissie ook bepaald dat een geschil niet-ontvankelijk is indien een klager niet eerst gebruik heeft gemaakt van de klachtenprocedure van de betreffende zorgaanbieder.

15. De conclusie is dan ook dat de Janssen Kliniek in gebreke is gebleven bij de behandeling van de klacht van (klaagster). Dit onderdeel van de klacht van (klaagster) is daarom gegrond.

Het vooraf bespreken van de voor- en nadelen van de operatie

16. Met betrekking tot de tweede (hiervoor in overweging 11 onder b vermelde) vraag heeft (naam arts) ter zitting meegedeeld dat hij in het kader van de door hem aan (klaagster) vooraf gegeven informatie een powerpoint-presentatie heeft laten zien over de voor- en

nadelen van de ingreep en ook dat hij haar een folder daarover heeft verstrekt. Nu deze presentatie en folder zich niet bij de stukken bevinden en (klaagster) van mening is dat zij niet voldoende is voorgelicht over met name de nadelen van de door haar ondergane ingreep, acht de Commissie het noodzakelijk dat (naam arts) deze stukken alsnog overlegt in deze procedure. Bovendien wenst de Commissie van (naam arts) te vernemen of en zo ja, op welke wijze, hij (klaagster) in het licht van haar intensieve sportactiviteiten, tevoren expliciet heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen van plaatsing van de prothesen achter dan wel op de borstspier. Aansluitend zal (klaagster) de gelegenheid krijgen om hierop te reageren.

17. Op basis van de aldus verkregen informatie en de informatie uit het dossier en van de zitting zal de Commissie haar oordeel vormen over het antwoord op de vraag of (naam arts) (klaagster) voorafgaand aan de operatie in voldoende mate heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen van de beoogde ingreep. Dan zal de Commissie ook ingaan op de in overweging 11 onder c en d genoemde vragen.

Beslissing

De Commissie:

- draagt (naam arts) op om binnen 10 dagen na dagtekening van deze uitspraak de door hem bedoelde powerpoint-presentatie en folder(s) over te leggen en de door de Commissie in overweging 16 aan hem gestelde vraag te beantwoorden;
- stelt (klaagster) in de gelegenheid om binnen 10 dagen na ontvangst van deze stukken en het antwoord van (naam arts) te reageren;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Aldus opgemaakt te Zeist op 5 oktober 2021 namens de Geschillencommissie Eza, bestaande uit de leden, (namen commissieleden).

De voorzitter,

De secretaris,

Uitspraak Geschillencommissie EZA 1 december 2021 (geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen
mevrouw (klaagster) (wonend in (plaats)) en de Janssen Kliniek (gevestigd te Oisterwijk)

De procedure na de tussenuitspraak van de Commissie van 5 oktober 2021

De Geschillencommissie-EZA (hierna: de Commissie) heeft bij haar tussenuitspraak van 5 oktober 2021 (naam arts) opgedragen de door hem ter zitting van 20 september 2021 genoemde powerpoint-presentatie en folder(s) over te leggen.

(naam arts) heeft bij e-mail van 18 oktober 2021 laten weten de powerpoint-presentatie niet aan de Commissie te zullen overleggen. Wel heeft hij een tweetal folders overgelegd.

(klaagster) heeft hierop bij e-mail van 26 oktober 2021 gereageerd, waarbij zij ook foto's heeft meegezonden. De Commissie heeft partijen vervolgens nog in de gelegenheid gesteld om op de stellingen van hun wederpartij te reageren. (naam arts) heeft dat gedaan bij e-mail van 15 november 2021, waarbij hij diverse foto's heeft overgelegd en afschriften van een behandelingsovereenkomst, een "informed consent anesthesie", alsmede een "overeenkomst in kader van AVG privacywet". (klaagster) heeft, onder overlegging van foto's, bij e-mail van 17 november 2021 hierop een reactie gegeven, waarop (naam arts) bij e-mail van 22 november 2021 heeft geantwoord.

Vervolgens heeft de Commissie besloten om uitspraak te doen.

De nadere reacties en informatie van partijen

1. (naam arts) heeft in voormelde e-mail de van 18 oktober jl. aangegeven dat hij de powerpoint-presentatie "gezien de privacy" niet aan de Commissie wil overleggen. Wel heeft hij zich bereid verklaard om deze presentatie via een zoom-meeting dan wel op zijn praktijk aan de Commissie te laten zien. In bijlage heeft (naam arts) (zonder verdere toelichting) een tweetal folders overgelegd; in de ene folder wordt nadere informatie gegeven over een borstvergroting, de andere folder bevat een cliënteninstructie inzake een borstvergroting.

2. In zijn e-mail van 15 november 2021 stelt (naam arts) dat uit de door hem overgelegde behandelingsovereenkomsten blijkt dat deze door (klaagster) zijn ondertekend. Deze overeenkomsten zijn haar aan het eind van het consult van 14 april 2021 overhandigd. Het dossier is voor haar ogen op een groot scherm in de spreekkamer ingevuld, waarop ook de presentatie van 42 foto's is getoond aan (klaagster) en haar (naam). (naam arts) heeft een

screenshot van die foto's overgelegd. Hij voert verder aan dat in het dossier staat vermeld: "r/mee, en over volume in nek en schouders besproken". Bij dia 3 is besproken dat de

prothese onder de spier zou komen, omdat dit de internationale standaard is [REDACTED]. Ook is volgens (naam arts) tijdens dit consult over de sportbeoefening van (klaagster) gesproken. Hij heeft ter ondersteuning van zijn stelling tijdens de zitting een foto van een kampioene bodybuilding laten zien die ook prothesen heeft die zonder problemen achter de borstspier zijn geplaatst. Het al of niet plaatsen van de prothese voor of achter de borstspier heeft volgens (naam arts) geen enkele relatie met de klachten van (klaagster). Er is geen sprake van littekens die door zijn toedoen lelijk zijn geworden; zo iets kan door het lichaam gebeuren en daarom heeft hij de littekens in de borstplooien aangebracht. Door (naam arts) wordt betwist dat de prothesen naderhand zijn verzakt. Hij is dan ook van mening dat de operatie door hem *lege artis* is uitgevoerd.

3. (klaagster) heeft in haar eerste reactie erkend dat zij de beide door (naam arts) overgelegde folders van hem heeft gekregen, naar de Commissie aanneemt bij gelegenheid van het intake-gesprek op 14 april 2021. In het bijzonder naar aanleiding van de inhoud van deze folders voert zij het volgende aan:

- a. Zij heeft inmiddels de beide prothesen uit haar borsten laten verwijderen. De arts die dit heeft gedaan, heeft haar gezegd dat zij tubereuze borsten heeft, hetgeen zij overigens ook al van andere artsen had gehoord. Zij verwijt (naam arts) dit nooit bij haar ter sprake te hebben gehad waardoor hij haar ook niet heeft uitgelegd wat de eventuele risico's daarvan zijn.
- b. De implantaten in haar borsten waren al na 5,5 week verzakt en misvormd en zijn steeds verder gezakt.
- c. Vanwege haar sport heeft zij (naam arts) duidelijk aangegeven geen grote borsten te willen. (naam arts) raadde haar toen 400 cc aan, maar desondanks zijn ze erg uitgezakt.
- d. De littekens zaten niet, zoals (naam arts) had gezegd, in de borstplooien, maar bijna midden op haar borsten. (naam arts) heeft ook gezegd dat de littekens bijna niet zichtbaar zouden zijn en 4 tot 5 cm lang zouden zijn. In werkelijkheid zijn de beide littekens 8 tot 9 cm lang geworden en zijn ze rafelig aan de uiteinden. Dat er, zoals in de instructie staat, slechts een kleine wit lijntje overblijft, klopt in haar geval dus niet. (klaagster) stelt een afzonderlijk medisch traject in te moeten gaan om de littekens enigszins te fatsoeneren, waarbij zij ook psychische ondersteuning nodig zal hebben.
- e. (naam arts) heeft (klaagster) verteld dat zij na 6 weken weer alles mocht doen, terwijl in de folder staat dat als er in de eerste drie maanden veel trekkracht op de littekens komt, deze wat breder kunnen worden. Dat laatste heeft hij niet aan haar gezegd.
- f. De ingreep duurde in werkelijkheid slechts 30 minuten, dus geen uur zoals wordt vermeld. (klaagster) leidt daaruit af dat de operatie door (naam arts) is afgeraffeld.
- g. Met betrekking tot de risico's en mogelijke complicaties heeft (naam arts) het tijdens de intake slechts gehad over infecties, kapselsamentrekking en het plooiën van het implantaat. Met name heeft (naam arts) niet met (klaagster) besproken wat de complicaties en risico's zijn van plaatsing achter de borstspier. Hij wilde de

borstprothese beslist niet voor de borstspier plaatsen en liet slechts mooie plaatjes zien van vrouwen vóór en na de operatie.

h. (klaagster) had na de ingreep veel pijnklachten aan beide borsten waarvoor (naam arts) geen verklaring had.

4. In haar tweede reactie geeft (klaagster) aan de door (naam arts) bedoelde powerpoint-presentatie niet te kennen. (naam arts) heeft haar en haar (naam) slechts enkele mooie foto's laten zien van vóór en na de operatie. Zij konden overigens ook niet meekijken op het scherm in de spreekkamer, zoals (naam arts) stelt. (naam arts) heeft tijdens het voorgesprek slechts aan haar gezegd de protheses altijd achter de borstspier te plaatsen, omdat zij nog niet zwanger was geweest en dat dit geen gevolgen had voor haar sportbeoefening en haar sterk ontwikkelde borstspier. (naam arts) heeft haar dus geen keuze gegeven over de plaats van de protheses. Over internationale standaards daarvoor heeft hij niet gesproken. (klaagster) is van mening dat (naam arts) geen afdoende verklaring kan geven voor de grootte en lelijke vorm van de littekens. Het feit dat deze midden op haar borsten zitten en niet in de borstplooien toont ook aan dat er sprake is van verzakking van de protheses.

5. (naam arts) heeft hierop nog geantwoord dat hij wel degelijk de voorbeelden, zoals die zijn te zien op de powerpoint-presentatie, aan (klaagster) en haar (naam) heeft laten zien, hetgeen zij overigens ook ter zitting hebben bevestigd, terwijl bovendien geldt dat (klaagster) ook de behandelingsovereenkomst heeft getekend.

De verdere beoordeling van de zaak

6. De Commissie neemt hier over hetgeen zij in haar uitspraak van 5 oktober 2021 heeft overwogen en beslist.

Informed Consent

7. De vraag die op basis van de nader door partijen gegeven informatie moet worden beantwoord (zie ook overweging 11 onder b van de uitspraak van de Commissie van 5 oktober 2021) is de vraag of (klaagster) tevoren door (naam arts) duidelijk is gewezen op de voor- en nadelen, inclusief de mogelijke risico's, van de ingreep en wel zodanig dat aan de eisen die aan een Informed Consent moeten worden gesteld, is voldaan, zodat (klaagster) op basis van alle relevante informatie weloverwogen haar keuze voor deze operatie heeft kunnen maken.

8. De Commissie overweegt in dit verband in de eerste plaats dat op 14 april 2021 tussen partijen een behandelingsovereenkomst is gesloten, welke door (klaagster) is ondertekend. In deze overeenkomst, zoals weergegeven in overweging 3 van de tussenuitspraak van de Commissie van 5 oktober 2021, wordt onder meer vermeld dat de arts cliënte voldoende heeft voorgelicht over de mogelijkheden en onmogelijkheden van een borstvergroting en dat de voor- en nadelen daarvan zijn besproken. De arts kan, zo is in de overeenkomst opgenomen, geen garantie geven met betrekking tot het resultaat en

ontevredenheid over het esthetisch resultaat kan geen grond zijn voor een verplichting voor de arts tot het uitvoeren van een nabehandeling. Ook staat in de tekst van deze overeenkomst dat cliënte verklaart voldoende informatie te hebben gekregen over de behandeling, het te verwachten resultaat en de mogelijke risico's.

9. De Commissie is van oordeel dat de hiervoor in de overwegingen 3 en 4 weergegeven specifieke klachten van (klaagster) over tekortschietende informatie van de zijde van (naam arts) in het bijzonder zijn gericht op een gebrek aan informatie door (naam arts) over de mogelijke gevolgen die de plaatsing van de protheses achter de borstspier voor haar als topsportster met een sterk ontwikkelde borstspier zou kunnen hebben. Had zij die informatie wel gekregen, dan had zij, zoals zij ter zitting heeft aangegeven, nooit besloten tot de borstvergroting. De strekking van deze klacht maakt dat in dit geval voor de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de eisen die aan een Informed Consent gesteld mogen worden, niet zonder meer kan worden volstaan met verwijzing naar de inhoud van de behandelingsovereenkomst tussen partijen van 14 april 2021, waar deze slechts in algemene bewoordingen is gesteld.

10. Dit brengt mee dat de Commissie de klacht van (klaagster) ten aanzien van de aan haar in het kader van het Informed Consent door (naam arts) verstrekte informatie nader zal dienen te onderzoeken.

11. Bij dit onderzoek zal de door (naam arts) ter zitting van 20 september 2021 genoemde powerpoint-presentatie geen rol van betekenis kunnen spelen, nu (naam arts) heeft geweigerd om deze over te leggen. De Commissie is van oordeel dat het door (naam arts) genoemde privacy-argument voor het niet overleggen van de presentatie niet steekhoudend is. Een procedure voor een scheidsgerecht is immers vertrouwelijk, waardoor de privacy van personen is gewaarborgd. Overigens komt dit privacy-argument de Commissie weinig overtuigend voor, aangezien de presentatie kennelijk vaker door (naam arts) aan patiënten, zoals ook (klaagster), werd getoond. Bovendien had hij, indien hij dat noodzakelijk had gevonden, echt vertrouwelijke gegevens, zoals de persoonsgegevens van patiënten die op de presentatie zijn te zien, kunnen verwijderen. Het door (naam arts) later alsnog overgelegde screenshot van de 42 foto's die in de presentatie te zien zijn, is dermate onduidelijk dat hieraan geen concrete informatie ontleend kan worden, nog daargelaten dat (klaagster) heeft betwist dat (naam arts) haar en haar (naam) de presentatie (integraal) heeft laten zien.

12. Nu de door (naam arts) genoemde reden om de powerpoint-presentatie niet aan de Commissie over te leggen niet kan worden aanvaard, ziet de Commissie ook geen aanleiding om gebruik te maken van het aanbod van (naam arts) om de presentatie via Zoom of op zijn praktijk te laten zien, nog daargelaten dat een dergelijke wijze van presenteren voor de Commissie een serieuze belemmering van haar onderzoek betekent.

13. Het voorgaande betekent dat de vraag of in dit geval is voldaan aan de eisen van het Informed Consent uitsluitend kan worden beantwoord aan de hand van de overige stellingen daarover van partijen.

14. (klaagster) heeft ter zitting en in haar nadere reactie voldoende duidelijk gemaakt dat het voor haar [REDACTED] van groot belang was op welke wijze de beide implantaten zouden worden geplaatst, op de borstspier dan wel daaronder (sub-pectorale). De [REDACTED] stond hierbij voorop, maar ook de mogelijke gevolgen daarvan voor de wijze waarop haar borsten er na de borstvergroting zouden uitzien. Zoals zij ter zitting immers heeft opgemerkt, had (klaagster) nooit tot de borstvergroting besloten indien zij zou hebben geweten welk effect die op de vorm van haar borsten zou kunnen hebben.

15. Uit het dossier blijkt naar het oordeel van de Commissie niet dat (naam arts) dit aspect in voldoende mate in zijn overwegingen en de informatie daarover tijdens het intakegesprek van 14 april 2021 aan (klaagster) heeft betrokken, hetgeen mogelijk het gevolg is van zijn stelling dat protheses bij [REDACTED] hoe dan ook, altijd achter de borstspier moeten worden geplaatst. Daardoor heeft (klaagster) zich geen goede voorstelling kunnen maken van de mogelijke nadelen van een sub-pectorale plaatsing, met name de vorming van een gleuf over de beide borsten bij aanspanning van de spieren. Deze gleufvorming is ook duidelijk te zien op de door haar overgelegde foto's. Hoewel (naam arts) zich op het standpunt stelt dat het resultaat van de borstvergroting bij (klaagster) goed was, heeft hij niet betwist dat deze gleufvorming bij aanspanning van de spieren goed zichtbaar was en ook niet dat dit een blijvend gevolg was van de borstvergroting bij (klaagster). Was dit anders geweest, dan had hij (klaagster) ook niet aangeboden om deze gleufvorming tegen te gaan met een zogenaamde filling. De stelling van (naam arts) dat het al dan niet plaatsen van de prothese geen enkele relatie heeft met de klachten van (klaagster) wordt dan ook door de Commissie verworpen.

16. Het feit dat een borstvergroting bij een topsportster als (klaagster) bij aanspanning van de spieren een dergelijke gleufvorming op de borsten kan veroorzaken is een omstandigheid die naar het oordeel van de Commissie zeker aan de orde had moeten komen in het voorgesprek met (klaagster), terwijl noch uit het dossier noch uit het verweer van (naam arts) blijkt dat dit is gebeurd. (naam arts) heeft dat in feite ook niet betwist, terwijl hij zich had behoren te realiseren dat dit voor (klaagster) mogelijk een zwaarwegend nadeel van de operatie zou zijn, waardoor zij had kunnen besluiten om af toch te zien van de borstvergroting. De kwalificatie van (naam arts) dat dit een klein nadeel kan zijn van een dergelijke operatie wijst de Commissie van de hand. Hij had deze specifieke informatie dan ook tijdens de intake aan (klaagster) moeten geven, hetgeen hij heeft nagelaten waardoor (klaagster) niet alle relevante aspecten van de ingreep bij haar uiteindelijke keuze heeft kunnen betrekken. Het aanbod van (naam arts) om de gleufvorming achteraf te verhelpen met een filling kan aan die conclusie niet afdoen, nog daargelaten dat dit opnieuw zou leiden tot en ingreep waarvan de gevolgen niet altijd zijn te overzien.

17. Verder heeft (klaagster) geklaagd over het feit dat de prothesen enige tijd na de operatie zijn gaan zakken. Uit de overgelegde foto's kan worden opgemaakt dat de borsten van (klaagster) enige tijd na de ingreep wat zijn gezakt, hetgeen een vaker voorkomend gevolg is van een borstvergroting. Zoals hierna nog aan de orde zal komen, is de Commissie van oordeel dat de op de foto's zichtbare mate van verzakking van de beide protheses na de ingreep vanuit een professioneel oogpunt nog wel binnen aanvaardbare grenzen bij een borstvergroting blijft.

18. (klaagster) heeft er in dit verband nog op gewezen dat een andere arts haar zou hebben gezegd dat zij tubereuze borsten heeft, hetgeen volgens haar de kans op verzakking heeft vergroot. (naam arts) heeft hier volgens haar ten onrechte geen rekening mee gehouden.

De Commissie kan aan de hand van de overgelegde foto's niet met voldoende zekerheid vaststellen of bij (klaagster) sprake is van tubereuze borsten. Echter, ook als daarvan sprake zou zijn geweest, dan kan uit bedoelde foto's wel worden afgeleid dat dit slechts in beperkte mate het geval was, zodat dit niet tot andere keuzes voor de ingreep had behoeven te leiden. Juist omdat een bepaalde mate van verzakking vaker voorkomt bij borstvergrotingen is de Commissie van oordeel dat dit als een meer gangbaar nadeel of risico moet worden beschouwd en als zodanig geacht moet worden onder de in de behandelovereenkomst genoemde risico's en tegenvallende resultaten van de ingreep te vallen, welke met de cliënt zijn besproken. Nu (klaagster) deze overeenkomst voor akkoord heeft getekend, acht de Commissie haar klacht dat zij hiervoor door (naam arts) niet (voldoende) is gewaarschuwd, ongegrond.

19. De Commissie komt op grond haar in overweging 16 gegeven oordeel tot de conclusie dat (naam arts) is tekortgeschoten in zijn informatieplicht jegens (klaagster), waarmee niet is voldaan aan de eisen die aan een Informed Consent moeten worden gesteld.

Het medisch handelen van (naam arts)

20. (klaagster) heeft ook aangevoerd dat de littekens op haar beide borsten duidelijk zichtbaar en lelijk zijn en bovendien 8 tot 9 cm lang, waar (naam arts) haar had gezegd dat de littekens in de borstplooi zouden worden aangebracht en dus niet goed zichtbaar zouden zijn en bovendien 4 tot 5 cm lang. De plaats van de littekens wijst er bovendien op dat er na de operatie een verzakking van de prothesen heeft plaatsgevonden.

21. De Commissie overweegt daaromtrent het volgende. De foto's van het resultaat na de operatie van (naam arts) laten een relatief breed, relatief lang, en relatief hooggeplaatst litteken zien. De Commissie tekent daarbij echter aan dat de breedte van een litteken meestal patiënt-afhankelijk is, wat meebrengt dat hierin geen bewijs kan worden gevonden voor inadequaat medisch handelen. Wat mee kan spelen is de behoorlijke huidspanning en wondspanning direct na het plaatsen van de prothesen, hetgeen tot een breder litteken kan leiden. Bij een hersteloperatie op een later moment, zoals bij (klaagster), is de huid al aan de nieuwe spanning gewend en pakt littekengenezing daardoor soms beter uit. De lengte van het litteken is bij een borstvergroting meestal en idealiter 4,5-6 cm, maar de gemeten lengte van 8,5 cm op de foto is naar het oordeel van de Commissie niet per definitie medisch onjuist.

22. De positie van het litteken op de borst, gemeten onder flinke manuele spanning op de borsthuid, zoals te zien op de foto, is gelegen 8-9 cm onder de tepel en 1-4 cm boven de (nieuwe) borst-onderplooï (inframammaire plooï). Hoewel het litteken idealiter in of direct boven de (nieuwe) borst-onderplooï valt, is het beter een kleine marge aan te houden, zodat het litteken eerder erboven valt dan eronder. De verticale afstand vanaf de tepel tot het litteken van 8-9 cm is in overeenstemming met de afmetingen van de prothese (400cc); zou

deze afstand korter zijn geweest, dan zou dat een aanwijzing zijn geweest voor een te hoge plaatsing van het litteken.

23. Op grond hiervan is de Commissie dan ook van oordeel dat de op de foto's zichtbare mate van verzakking van de prothesen niet wijst op onoordeelkundig handelen van (naam arts).

24. De stelling van (klaagster) dat (naam arts) de operatie heeft "afgeraffeld", omdat deze slechts een half uur in beslag heeft genomen, verwerpt de Commissie reeds daarom, omdat een dergelijke ingreep in een half uur kan worden uitgevoerd zonder dat daarbij tekort wordt gedaan aan de professionele eisen die daaraan mogen worden gesteld.

25. Ten slotte overweegt de Commissie dat ook de omstandigheid dat (klaagster) na de operatie pijnklachten heeft ondervonden op zichzelf genomen niet voldoende is voor de conclusie dat (naam arts) de ingreep niet op een juiste wijze heeft uitgevoerd, aangezien een ingreep als een borstvergroting altijd het risico op post-operatieve pijnklachten meebrengt. Uit de stellingen van (klaagster) kan de Commissie niet afleiden dat de intensiteit en duur van haar pijnklachten zodanig is geweest dat de oorzaak daarvan moet worden toegeschreven aan onoordeelkundig handelen van (naam arts).

26. De Commissie concludeert op grond hiervan dat de stelling van (klaagster) dat sprake is van onoordeelkundig medisch handelen door (naam arts) moet worden verworpen.

De schadevordering

27. Uit het voorgaande vloeit voort dat, hoewel (naam arts) naar het oordeel van de Commissie geen onoordeelkundig medisch handelen bij de borstvergroting zelf kan worden verweten, de klacht dat hij voorafgaand onvoldoende informatie aan (klaagster) heeft gegeven over de mogelijke nadelige consequenties van de borstvergroting voor haar (en in het bijzonder voor haar [REDACTED] wel doel treft. Dat brengt mee dat (klaagster) in beginsel aanspraak kan maken op vergoeding van schade, bestaande uit de vergoeding van bepaalde, door haar gemaakte kosten, welke direct samenhangen met de borstvergroting en de latere verwijdering van de beide prothesen.

28. Onder die kosten vallen in de eerste plaats de kosten van de door (naam arts) uitgevoerde borstvergroting, zijnde een bedrag van € 3.500,-. De kosten van de verwijdering van de beide prothesen komen evenzeer voor vergoeding in aanmerking; (klaagster) zal een specificatie daarvan nog in het geding moeten brengen. Mogelijke andere kosten, die verband houden met het aanzien en de plaats van de littekens komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat deze niet het gevolg zijn van onjuist medisch handelen door (naam arts), zoals hiervoor is overwogen en geoordeeld.

29. De Commissie zal (klaagster) verzoeken de hiervoor genoemde specificatie van de kosten van verwijdering van de beide prothesen in het geding te brengen door middel van het overleggen van de door haar daarvoor ontvangen factuur.

Beslissing

De Commissie:

- verzoekt (klaagster) op om binnen 7 dagen na dagtekening van deze uitspraak de in overwegingen 28 en 29 vermelde factuur met kostenspecificatie in het geding te brengen;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Aldus opgemaakt te Zeist op 1 december 2021 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit de leden, (namen commissieleden).

De voorzitter,

De secretaris,

Uitspraak Geschillencommissie EZA van 10 maart 2022 (geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen
mevrouw (klaagster) (wonend in (plaats)) en de Janssen Kliniek (gevestigd te Oisterwijk)

De tussenuitspraak van de Commissie van 1 december 2021

1. De Commissie heeft bij haar tussenuitspraak van 1 december 2021 geoordeeld dat, hoewel (naam arts) de borstvergroting in medisch opzicht niet onoordeelkundig heeft uitgevoerd, hij wel is tekortgeschoten in zijn informatieplicht jegens (klaagster), voorafgaand aan de borstvergroting,. Hierdoor is niet voldaan aan de eisen die aan een Informed Consent worden gesteld. Deze eisen moeten waarborgen dat een patiënt een weloverwogen keuze kan maken met betrekking tot de aan haar of hem voorgestelde behandeling. De Commissie heeft op grond van deze tekortkoming van (naam arts) geoordeeld dat (klaagster) in beginsel aanspraak kan maken op vergoeding van de hierdoor geleden schade, bestaande uit de vergoeding van bepaalde, door haar gemaakte kosten, welke direct samenhangen met de borstvergroting en de latere verwijdering van de beide protheses.

2. De Commissie heeft ten aanzien van deze kosten in overweging 28 van deze tussenuitspraak het volgende overwogen:

28. Onder die kosten vallen in de eerste plaats de kosten van de door (naam arts) uitgevoerde borstvergroting, zijnde een bedrag van € 3.500,-. De kosten van de verwijdering van de beide protheses komen evenzeer voor vergoeding in aanmerking; (klaagster) zal een specificatie daarvan nog in het geding moeten brengen. Mogelijke andere kosten, die verband houden met het aanzien en de plaats van de littekens komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat deze niet het gevolg zijn van onjuist medisch handelen door (naam arts), zoals hiervoor is overwogen en geoordeeld.

3. De Commissie heeft (klaagster) in de gelegenheid gesteld om bedoelde specificatie van de kosten van verwijdering van de beide protheses binnen zeven dagen na dagtekening van haar uitspraak in het geding te brengen door middel van het overleggen van de door haar daarvoor ontvangen factuur.

Het verdere verloop van de procedure

4. (klaagster) heeft bij e-mail van 7 december 2021 de Commissie laten weten dat de factuur van het ziekenhuis voor het verwijderen van de protheses pas rond de 20^e januari 2022 beschikbaar zou zijn.

5. Op 14 december 2021 is (klaagster) namens de Commissie bericht dat de termijn voor het indienen van de gevraagde kostenspecificatie werd verlengd tot en met 20 januari 2022.

Bij hetzelfde bericht heeft de Commissie (klaagster) er nog met nadruk op gewezen dat indien de herstelkosten zouden zijn vergoed door haar zorgverzekeraar, er geen sprake kon zijn van door haar geleden schade welke voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking zou kunnen komen.

6. (klaagster) heeft bij e-mail van 19 december 2021 bij de Commissie een overzicht (met bijlagen) ingediend van de door haar gemaakte kosten.

Standpunt (klaagster)

7. (klaagster) stelt in voornoemd overzicht met bijlagen dat zij kosten heeft moeten maken als gevolg van de behandeling door (naam arts), welke kosten volgens haar door hem dienen te worden vergoed. Het gaat daarbij om de volgende kosten:

- consultkosten van € 150;
- een opgave van door haar gereden kilometers naar diverse klinieken; in totaal 1238 km tegen € 0,25/km;
- een niet nader gespecificeerd bedrag aan parkeergeld;
- de kosten van de borstvergroting door (naam arts) ten bedrage van € 3.500;
- door haar betaald eigen risico: € 343,25 in 2020 en € 304,45 in 2021; de kosten hiervoor over 2022 zijn nog onbekend;
- de kosten van de verwijdering van de protheses in oktober 2021 in (naam ziekenhuis) ten bedrage van € 4.077,58;
- vergeefs gemaakte kosten voor de sportschool, omdat zij zes weken niet heeft kunnen sporten, ten bedrage van € 58,44 per maand, waarbij zij heeft vermeld dat de kosten voor de maanden november en december nog door haar moeten worden opgevraagd.

8. Daarnaast stelt (klaagster) in deze e-mail in de periode van 26 oktober tot 6 december veel uren voor haar werk te hebben gemist vanwege de gevolgen van de behandeling.

9. Ten slotte heeft (klaagster) bij e-mail van 14 januari 2022 de Commissie nog doen weten dat haar geestelijk en fysiek veel schade is aangedaan als gevolg van de borstvergroting door (naam arts) en de lange nasleep daarvan. De misvorming van haar borsten en de pijnklachten waren nog niet verdwenen en zij was daarvoor nog steeds onder behandeling bij het (naam ziekenhuis).

Standpunt (naam arts)

10. (naam arts) heeft in een e-mail van 8 december 2021 de Commissie laten weten het oneens te zijn met de uitspraak van 1 december 2021, met name waar het gaat om het oordeel van de Commissie dat hij (klaagster) voorafgaand aan de borstvergroting te weinig informatie heeft gegeven. Hij meent daarom niet aansprakelijk te zijn voor de door (klaagster) genoemde kosten.

De verdere beoordeling van de zaak

11. De Commissie neemt hier over hetgeen zij in haar uitspraak van 1 december 2021 heeft overwogen en beslist. Al hetgeen partijen daarover naderhand naar voren hebben gebracht brengt daarin geen verandering, nu de Commissie niet is gebleken van mislagen of onvolkomenheden in die uitspraak welke tot andere conclusies zouden moeten leiden.

12. De vraag die nu nog moet worden beantwoord is de vraag of (en zo ja, welke van) de door (klaagster) opgegeven kosten kunnen worden beschouwd als redelijke kosten welke noodzakelijk zijn geweest in verband met de borstvergroting dan wel het ongedaan maken daarvan.

De kosten van verwijdering van de protheses

13. Ten aanzien van de door (klaagster) opgegeven kosten voor de verwijdering van de beide protheses ten bedrage van € 4.077,58 is de Commissie van oordeel dat deze om twee redenen niet voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking komen.

14. De eerste reden is dat de Commissie (klaagster) er bij e-mail van 14 december 2021 uitdrukkelijk op heeft gewezen dat, indien deze kosten door haar zorgverzekeraar zouden zijn vergoed, zij geen schade heeft geleden die voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking kan komen. (klaagster) heeft de Commissie hierover echter verder geen informatie meer gegeven, zodat de Commissie niet kan vaststellen of deze kosten ook daadwerkelijk door haarzelf zijn betaald.

15. De tweede reden waarom de Commissie van oordeel is dat deze kosten niet voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking komen, is dat (klaagster) heeft verzuimd om deze kosten nader te specificeren aan de hand van een factuur van het betrokken ziekenhuis, hoewel de Commissie haar daar tot twee maal toe expliciet om heeft gevraagd en de termijn daarvoor nog heeft verlengd tot 20 januari 2022.

16. Op grond hiervan komen deze kosten niet voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking.

Het eigen risico in de jaren 2020, 2021 en 2022

17. De Commissie heeft op basis van de stellingen van partijen reeds geoordeeld dat (klaagster) de kosten van de borstvergroting door (naam arts) ten bedrage van € 3.500 in 2020 zelf aan hem heeft betaald, zodat zij, op basis van hetgeen de Commissie daarover verder heeft geoordeeld, aanspraak kan maken op terugbetaling van die kosten door (naam arts). Dat betekent echter ook dat haar zorgverzekeraar hiervoor geen uitkering heeft gedaan, zodat er ook geen aanleiding is om te oordelen dat het eigen risico over 2020 (ten bedrage van € 343,25) door (naam arts) aan haar behoort te worden vergoed.

18. Naar het oordeel van de Commissie heeft (klaagster) voorts niet voldoende gemotiveerd dat het eigen risico van haar zorgverzekering in 2021 (ten bedrage van € 304,45) door haar moest worden betaald vanwege de verwijdering van de protheses in oktober 2021. Integendeel, (klaagster) vordert in deze procedure vergoeding van de kosten van die verwijdering, waarmee zij aangeeft die zelf te hebben betaald. Bijgevolg is er geen grond voor een vergoeding van de kosten van het eigen risico.

19. Het eigen risico over 2022, waarvan (klaagster) overigens geen specificatie heeft overgelegd, komt niet voor vergoeding in aanmerking, aangezien de Commissie niet kan vaststellen dat dit in oorzakelijk verband staat met de gevolgen van de borstvergroting.

Consultkosten, kosten gereden kilometers en parkeergeld

20. De Commissie is van oordeel dat deze kosten een direct gevolg zijn van de eigen keuze van (klaagster) om bij diverse instanties om nader advies te vragen, zonder dat de noodzaak daarvan door haar in voldoende mate is aangetoond. Deze kosten dienen dan ook voor haar eigen rekening te blijven.

Kosten sportschool

21. Deze kosten komen naar het oordeel van de Commissie evenmin voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking. De Commissie kan uit de stellingen van (klaagster) en het door haar overgelegde kostenoverzicht niet afleiden of deze kosten de laatste maanden van 2020 of 2021 betreffen. In beide gevallen geldt evenwel dat niet valt in te zien waarom het voor (klaagster) niet mogelijk zou zijn geweest om het abonnement bij de sportschool tijdelijk te beëindigen gedurende de periode dat zij fysiek niet in staat was om daar volop te kunnen oefenen. Voor het jaar 2020 komt daar nog bij dat het tijdelijk niet of minder kunnen sporten als gevolg van een operatie nu eenmaal een normaal risico is dat niet zonder meer aanleiding is voor de vergoeding van de kosten daarvan. Zie hiervoor ook hetgeen daarover bij de gemiste werkuren nog zal worden overwogen.

Gemiste werkuren

22. Ter onderbouwing van haar stelling dat zij werkuren heeft gemist ten gevolge van de behandeling door (naam arts) heeft (klaagster) een salarisspecificatie overgelegd van uitzendbureau (naam uitzendbureau) over de maanden april en, naar moet worden aangenomen, mei 2021. Ook heeft zij een overzicht [REDACTED]

█ in bepaalde weken, zonder dat daaruit overigens blijkt om welk jaar het gaat. Uit de salarisspecificatie kan weliswaar worden afgeleid dat (klaagster) in april 2021 (aanzienlijk) minder heeft verdiend dan in mei 2021, maar de Commissie ziet geen oorzakelijk verband tussen deze omstandigheid en de stelling van

(klaagster) dat zij juist █, deze werkuren heeft gemist. De Commissie is bovendien van oordeel dat, indien (klaagster) in de laatste maanden van 2020 niet volop heeft kunnen werken ten gevolge van de borstvergroting, dit gevolg voor haar eigen risico moet blijven, omdat patiënten na een operatie vrijwel altijd te maken hebben met een tijdelijke terugval in de mogelijkheden om (voluit) te werken. Dit kan anders zijn, indien een operatie in medisch opzicht niet voldoende oordeelkundig zou zijn uitgevoerd, maar de Commissie heeft al geoordeeld dat haar daarvan in deze zaak niet is gebleken. De omstandigheid dat (klaagster) in 2020 minder uren zou hebben kunnen werken als gevolg van de operatie, brengt daarom niet mee dat de kosten daarvan voor vergoeding in aanmerking komen.

23. Mocht (klaagster) met deze kosten toch het oog hebben gehad op de periode na het ongedaan maken van de borstvergroting in oktober 2021, dan heeft te gelden dat uit de urenstaten die zij heeft overgelegd niet kan worden afgeleid of en zo ja, hoeveel uren zij daadwerkelijk in die periode heeft gemist en of het eventueel missen van werkuren een gevolg is geweest van het ongedaan maken van de borstvergroting en tot welke kosten dat dan heeft geleid.

24. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat er geen grond is om (klaagster) een kostenvergoeding wegens gemiste werkuren toe te kennen.

Conclusie

25. Op grond van het voorgaande, alsmede de uitspraak van de Commissie van 1 december 2021, concludeert de Commissie dat (naam arts) aan (klaagster) de door haar betaalde kosten van de borstvergroting ad € 3.500,- dient te vergoeden. Daarnaast kan zij ook aanspraak maken op vergoeding van de door haar gereden kilometers voor der vijf bezoeken die zij in 2020 en 2021 aan de Janssen-kliniek heeft gebracht, hetgeen neerkomt op een totaal van █. De daarvoor door (klaagster) gevraagde vergoeding van € 0,25/km komt de Commissie redelijk voor. Zij kan daarom aanspraak maken op een vergoeding van de door haar gereden kilometers ten bedrage van € █. De overige door (klaagster) opgevoerde kosten komen niet voor vergoeding door (naam arts) in aanmerking.

26. De omstandigheid dat (naam arts) de kosten van de borstvergroting aan (klaagster) dient te vergoeden brengt ook mee dat hij het door haar betaalde klachtgeld zal dienen te vergoeden.

Beslissing

De Commissie:

- bepaalt dat (naam arts) een bedrag van € 3.610,00 aan (klaagster) dient te vergoeden, te voldoen binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak;
- bepaalt dat (naam arts) het door (klaagster) betaalde klachtgeld van € 52,20 aan haar dient te vergoeden, eveneens te voldoen binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak.

Aldus opgemaakt te Zeist op 10 maart 2022 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit de leden (namen commissieleden).

De voorzitter,

De secretaris,