

Algemene Consumentenvoorwaarden 2018

Zelfstandige Klinieken



Algemene consumentenvoorwaarden Zelfstandige Klinieken 2018

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden van de Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad en treden in werking op 15 maart 2018. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden wordt vermeld. Overname is alleen toegestaan met correcte bronvermelding van ZKN.

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| ARTIKEL 1 - Definities..... | 3 |
| ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid..... | 5 |
| ARTIKEL 3 - Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst..... | 5 |
| ARTIKEL 4 - Opzegging van de behandelingsovereenkomst | 5 |
| ARTIKEL 5 - Informatie | 6 |
| ARTIKEL 6 - Voorafgaande toestemming | 6 |
| ARTIKEL 7 - Zorg | 6 |
| ARTIKEL 8 - Incident | 7 |
| ARTIKEL 9 - Dossier | 7 |
| ARTIKEL 10 - Geheimhouding | 7 |
| ARTIKEL 11 - Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek | 8 |
| ARTIKEL 12 - Privacy..... | 8 |
| ARTIKEL 13 - Zorgplicht voor eigendommen | 8 |
| ARTIKEL 14 - Informatie- en medewerkingplicht | 9 |
| ARTIKEL 15 - Betaling..... | 9 |
| ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid kliniek | 10 |
| ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid opdrachtgever | 10 |
| ARTIKEL 18 - Klachtenregeling..... | 11 |
| ARTIKEL 19 - Toepasselijk recht en Geschillenregeling | 11 |
| ARTIKEL 20 - ZKN-garantie nakoming bindende adviezen | 12 |
| ARTIKEL 21 - Afwijking | 13 |
| ARTIKEL 22 - Wijziging | 13 |

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

| | |
|--|---|
| <i>Opdrachtgever:</i> | Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de kliniek. |
| <i>Patiënt:</i> | De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben. Daar waar patiënt vermeldt staat kan ook cliënt gelezen worden. |
| <i>Hulpverlener:</i> | De natuurlijke persoon die werkzaam is in een kliniek, aangesloten bij ZKN, en die in opdracht van de kliniek een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever. |
| <i>Behandelingsovereenkomst:</i> | de overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de hulpverlener zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt. |
| <i>Geneeskundige handelingen:</i> | <ol style="list-style-type: none"> a. alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen; b. andere verrichtingen dan de onder a genoemde waaronder verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts of tandarts in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt; c. de verpleging en verzorging in het kader van de verrichtingen onder a en b; d. het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a en b kunnen worden uitgevoerd; e. geen geneeskundige handelingen als bedoeld onder a en b zijn handelingen: I uitgevoerd door een gevestigd apotheker, II bedoeld om de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een persoon te beoordelen, verricht in opdracht van een derde in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of uitvoering van bepaalde werkzaamheden. |
| <i>Prijs:</i> | De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten. |
| <i>Incident</i> <i>(uitvoeringsbesluit art 1.1 wkgz):</i> | Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt. |

Geschil
(artikel 1 uitvoeringsregeling):

Geschil over een gedraging van een kliniek jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen.

Second opinion:

Een door de patiënt gevraagd advies aan een arts anders dan de behandelend/onderzoekend arts over (een deel van) de gezondheidstoestand van de patiënt/of aan de patiënt voorgestelde behandelingen.

Vertegenwoordiger:

De persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de patiënt.

ZKN:

Vereniging van Zelfstandige Klinieken Nederland, Postbus 340, 2700 AH Zoetermeer (www.zkn.nl).

Geschillencommissie:

Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de kliniek gesloten behandelingsovereenkomst.

ARTIKEL 3 - TOTSTANDKOMING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.
3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.
4. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt door de kliniek geïnformeerd over:
 - a. de gehanteerde intakeprocedure
 - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling*
 - c. alternatieven voor de behandeling
 - d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling*
 - e. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling
 - f. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen
 - g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst
 - h. als van toepassing: welke hulpverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken
 - i. de informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling*
 - j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid*
 - k. de instructies voor de patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de patiënt contact moet opnemen*
 - l. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden*
 - m. deze Algemene Voorwaarden*.

De met * gemerkte onderwerpen dienen schriftelijk aan de opdrachtgever en/of de patiënt meegegeven te worden.
5. Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal de kliniek de huisarts van de patiënt als zodanig beschouwen.

ARTIKEL 4 - OPZEGGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

1. De kliniek kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
2. Als de kliniek de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de hulpverlener zorgen voor adequate vervanging.
3. De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de hulpverlener alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt, zoals de kosten van de huur van operatie- of behandelruimte en ingehuurd personeel.
4. De hulpverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

DEEL 2. VERPLICHTINGEN VAN DE KLINIEK

ARTIKEL 5 - INFORMATIE

1. De kliniek licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand
2. Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de kliniek zich leiden door wat de patiënt redelijkerwijze dient te weten over:
 - a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
 - b. de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de gezondheid van de patiënt
 - c. andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;
 - d. de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling
4. Als de kliniek gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de patiënt inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.
5. De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. De kliniek mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere dan de direct betrokken hulpverlener daarover heeft geraadpleegd.
6. De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.
7. Als de patiënt heeft laten weten dat hij de inlichtingen als bedoeld in het eerste lid niet wil ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege behalve als dit nadeel oplevert voor de patiënt of anderen.

ARTIKEL 6 - VOORAFGAANDE TOESTEMMING

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.
2. Als de patiënt dat verzoekt, legt de kliniek schriftelijk vast voor welke verrichtingen de patiënt toestemming heeft gegeven en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.
3. Als de patiënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.
4. Als de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de patiënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De verrichting kan zonder toestemming van de ouders / voogd worden uitgevoerd als deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen of als de patiënt na de weigering van toestemming de verrichting weloverwogen blijft wensen.

ARTIKEL 7 - ZORG

1. De kliniek neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg. De informatie over het implantaat moet traceerbaar worden geregistreerd. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid voldoet de hulpverlener bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst aan de richtlijnen en normen opgenomen in de Toetsingscriteria ZKN-Keurmerk. Daar waar de toetsingscriteria afwijken van deze Algemene Voorwaarden prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

3. De kliniek zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
4. Bij ontslag uit de kliniek vindt een gesprek plaats tussen de patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij het verloop van de behandeling en de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de kliniek.

ARTIKEL 8 - INCIDENT

De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

ARTIKEL 9 - DOSSIER

1. De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de kliniek aantekening van de gegevens over de gezondheid van de patiënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
3. Onder meer worden vastgelegd:
 - a. Toegediende en voorgeschreven medicatie;
 - b. Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie, implantaten en andere medische hulpmiddelen.
4. Op verzoek van de patiënt verstrekt de kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
5. Op verzoek van de patiënt voegt de kliniek een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
6. De kliniek vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
7. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de kliniek de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

ARTIKEL 10 - GEHEIMHOUDING

1. De kliniek verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden, met uitzondering van de gevallen bedoeld in het vierde en vijfde lid van artikel 5 van deze voorwaarden.
2. Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:

- a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- b. de ouders die het gezag over de patiënt uitoefenen of zijn voogd, indien van hen toestemming is vereist als bedoeld in het derde en vierde lid van artikel 6, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed hulpverlener in acht moet nemen.

ARTIKEL 11 - GEGEVENS VOOR STATISTIEK OF WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

1. In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de patiënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:
 - a. het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zulke waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of
 - b. het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de kliniek ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
 - a. het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
 - b. voor zover de patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.
3. Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de kliniek aantekening gemaakt in het dossier.

ARTIKEL 12 - PRIVACY

1. De kliniek hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de patiënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de patiënt voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.
3. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

ARTIKEL 13 - ZORGPLICHT VOOR EIGENDOMMEN

1. De kliniek dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. De kliniek informeert de patiënt over deze maatregelen.
2. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

DEEL 3. VERPLICHTINGEN VAN DE PATIËNT EN OPDRACHTGEVER

ARTIKEL 14 - INFORMATIE- EN MEDEWERKINGPLICHT

De patiënt geeft de kliniek, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.

ARTIKEL 15 - BETALING

1. De opdrachtgever is de kliniek de overeengekomen prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.
2. De kliniek mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.

DEEL 4. AANSPRAKELIJKHEID**ARTIKEL 16 - AANSPRAKELIJKHEID KLINIEK**

1. De kliniek is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de kliniek in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. Als de patiënt overlijdt door een tekortkoming van de kliniek dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.
3. Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming mede aansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de behandelingsovereenkomst. Het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 17 - AANSPRAKELIJKHEID OPDRACHTGEVER

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

DEEL 5. GESCHILLENBESLECHTING EN ZKN-GARANTIE

ARTIKEL 18 - KLACHTENREGELING

1. De kliniek hanteert een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris kan bovengenoemde werkzaamheden onafhankelijk uitvoeren. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de boven bedoelde klachtenregeling.
3. De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. De zorgaanbieder zorgt daarnaast voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en klachtenfunctionaris op de website en / of in de wachtkamer.
4. Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder nadat opdrachtgever en / of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
5. Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden binnen uiterlijk 6 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de kliniek per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten, met een maximum van verlenging met vier weken.
6. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 19 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

1. Geschillen tussen de opdrachtgever en / of de patiënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en / of patiënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland.
2. Klinieken, die lid zijn van ZKN, zijn automatisch aangesloten bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland en zijn verplicht de vastgestelde werkwijze te volgen en te voldoen aan de hieraan verbonden (financiële) verplichtingen.
3. De patiënt en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen. De zorgaanbieder kan alleen na toestemming van de patiënt hiertoe besluiten.
4. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
5. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de kliniek heeft ingediend.
6. Een geschil dient binnen 1 jaar na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
7. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.
8. Wanneer de opdrachtgever of patiënt een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de kliniek aan deze keuze gebonden. Als de kliniek een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de opdrachtgever vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De kliniek dient daarbij aan te kondigen dat als de opdrachtgever of patiënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

9. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. Daarnaast zorgt de zorgaanbieder voor voldoende verwijzing naar de geschillenregeling op de website, in de wachtkamer etc.
10. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland of aan de rechter.

ARTIKEL 20 - ZKN-GARANTIE NAKOMING BINDEnde ADVIEZEN

1. ZKN staat ervoor garant dat de Kliniek, lid van ZKN, het bindend advies nakomt binnen twee maanden na verzending hiervan, tenzij de kliniek in die tijd besluit om het bindend advies ter toetsing aan de rechter voor de te leggen. De garantstelling van ZKN herleeft indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dat blijkt in kracht van gewijsde is gegaan.
2. ZKN keert per bindend advies aan de patiënt uit een bedrag tot maximaal 10.000 euro. Bij bedragen groter dan 10.000 euro per bindend advies, wordt het maximum bedrag uitgekeerd en biedt ZKN de patiënt aan voor het meerdere zijn vordering aan ZKN over te dragen. ZKN zal vervolgens op eigen naam de betaling daarvan in recht vragen ter voldoening aan de patiënt.
3. ZKN verschaft geen nakomingsgaranties indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de patiënt is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstoring), van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surséance van betaling verleend;
 - het lid is failliet verklaard;
 - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ZKN aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
4. De opdrachtgever of patiënt kan schriftelijk een beroep doen op de ZKN-garantie nadat aantoonbaar is gebleken dat de kliniek het bindend advies niet zelf na komt, noch het bindende advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing aan de rechter voorlegt. Als het bindend advies een financiële verplichting betreft geschiedt de uitbetaling van het bedrag binnen een termijn van één kalendermaand na ontvangst van het beroep onder voorwaarde dat de opdrachtgever of de patiënt zijn vordering op de kliniek aan de ZKN heeft overgedragen. Indien het bindend advies een niet-financiële verplichting betreft (bijvoorbeeld een verrichting) dan draagt ZKN er zorg voor dat de verplichting binnen één kalender maand wordt nagekomen dan wel dat in overleg met de opdrachtgever of de patiënt een afspraak voor nakoming is gemaakt.

DEEL 6. AFWIJKING EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**ARTIKEL 21 - AFWIJKING**

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de patiënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de kliniek en de opdrachtgever worden vastgelegd. De kliniek draagt zorgt voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.

ARTIKEL 22 - WIJZIGING

1. Zelfstandige Klinieken Nederland zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl