

## **Algemene consumentenvoorwaarden Blooming Plastische Chirurgie**

### **Inhoudsopgave**

#### *Deel 1. Algemeen*

Artikel 1	Definities en begrippen
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst
Artikel 4	Opzegging van de behandelingsovereenkomst

#### *Deel 2. Verplichtingen van de hulpverlener*

Artikel 5	Informatie
Artikel 6	Voorafgaande toestemming
Artikel 7	Zorg
Artikel 8	Dossier
Artikel 9	Geheimhouding
Artikel 10	Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek
Artikel 11	Privacy
Artikel 12	Zorgplicht voor eigendommen

#### *Deel 3. Verplichtingen van de cliënt en opdrachtgever*

Artikel 13	Informatie- en medewerkingsplicht
Artikel 14	Betaling

#### *Deel 4. Aansprakelijkheid*

Artikel 15	Aansprakelijkheid hulpverlener
Artikel 16	Aansprakelijkheid kliniek
Artikel 17	Aansprakelijkheid opdrachtgever

#### *Deel 5. Geschillenbeslechting*

Artikel 18	Klachtenregeling
Artikel 19	Toepasselijk recht en geschillenregeling

#### *Deel 6. Afwijking van deze algemene voorwaarden*

Artikel 20	Afwijking
------------	-----------

## **Deel 1. Algemeen**

### **Artikel 1 – Definities en begrippen**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtgever:** degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de hulpverlener.

**Cliënt:** de natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

**Hulpverlener:** de natuurlijke persoon die werkzaam is in een zelfstandige kliniek en die in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

**Behandelingsovereenkomst:** 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 cliënt.

#### **Geneeskundige handelingen:**

- a. alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt 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 in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt;
- 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:
  - op het gebied van de artsensijbereidkunst verricht door een gevestigd apotheker als bedoeld in de Wet op de Geneesmiddelenvoorziening;
  - bedoeld om de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een persoon te beoordelen, verrichting 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.

**Kliniek:** een instelling of afdeling daarvan waarin geneeskundige handelingen worden verricht dan wel een instelling of afdeling daarvan welke krachtens artikel 5 van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten.

**Prijs:** de kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

**Geschillencommissie:** De Geschillencommissie, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen de cliënt en Blooming gesloten overeenkomsten waaronder tevens worden begrepen de werkzaamheden van ondergeschikten en/of de zorgverleners. De individuele afspraken tussen de cliënt en Blooming gaan, voor zover deze strijdig zijn met de onderhavige bepalingen, boven deze algemene bepalingen.
2. Blooming is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Blooming zal de gewijzigde voorwaarden tijdig publiceren op haar website. Indien geen tijdstip van in werking treden is medegedeeld, treden wijzigingen jegens cliënt in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

### **Artikel 3 - Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst**

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de hulpverlener 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 cliënt.
3. De minderjarige 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 cliënt door de hulpverlener 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 cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;
  - j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid;
  - k. de instructies voor de cliënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de cliënt contact moet opnemen;
  - l. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;
  - m. deze Algemene Voorwaarden.
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 hulpverlener de huisarts van de cliënt als zodanig beschouwen.

### **Artikel 4 - Opzegging van de behandelingsovereenkomst**

1. De hulpverlener kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
2. Als de hulpverlener 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 hulpverlener***

### **Artikel 5 - Informatie**

1. De hulpverlener licht de cliënt 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 cliënt 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 hulpverlener zich leiden door wat de cliënt 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 cliënt;  
andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;  
de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling.
4. De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de cliënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren. De hulpverlener mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere hulpverlener heeft geraadpleegd.
  5. Als de hulpverlener gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de cliënt inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.
  6. De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de cliënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.
  7. Als de cliënt 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 cliënt of anderen.

#### **Artikel 6 - Voorafgaande toestemming**

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de cliënt vereist.
2. Als de cliënt dat verzoekt, legt de hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen en verstrekt hij de cliënt een afschrift daarvan.
3. Als de cliënt 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 cliënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de cliënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist.

#### **Artikel 7 - Zorg**

1. De hulpverlener 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 hulpverlener maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. De hulpverlener zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De hulpverlener zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de cliënt bespreken.
4. Bij ontslag na een operatie vindt een ontslaggesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

#### **Artikel 8 - Dossier**

1. De hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de hulpverlener aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt 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 cliënt verstrekt de hulpverlener zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de cliënt.

5. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
6. Op verzoek van de cliënt voegt de hulpverlener een door de cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
7. De hulpverlener vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de cliënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
8. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd, bewaart de hulpverlener de bescheiden in het dossier gedurende 20 jaren vanaf het tijdstip van de laatste toevoeging in het dossier of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

#### **Artikel 9 - Geheimhouding**

1. De hulpverlener verstrekt zonder de instemming van de cliënt 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 cliënt 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 10 - Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek**

1. In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de cliënt 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 cliënt 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 hulpverlener 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 cliënt 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 hulpverlener aantekening gemaakt in het dossier.

#### **Artikel 11 - Privacy**

1. De hulpverlener hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de cliënt voert de hulpverlener geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de cliënt.
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 cliënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

#### **Artikel 12 - Zorgplicht voor eigendommen**

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

### ***Deel 3. Verplichtingen van de cliënt en opdrachtgever***

#### **Artikel 13 - Informatie en medewerkingsplicht**

1. De cliënt geeft de hulpverlener, 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 14 - Betaling**

1. De opdrachtgever is de hulpverlener de overeengekomen prijs verschuldigd.
2. De hulpverlener mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. Het volledige factuur bedrag van de behandeling dient ten minste drie weken voor de vastgestelde behandeldatum te zijn ontvangen door hulpverlener.
4. Indien (een deel van) de behandeling korter dan 15 werkdagen voor de geplande datum wordt geannuleerd door de opdrachtgever (cliënt), zijn daar kosten aan verbonden. Wij hanteren het volgende beleid met betrekking tot de annuleringskosten:
  - Annulering binnen 3 weken (15 werkdagen): 10% van het overeengekomen factuurbedrag;
  - Annulering binnen 2 weken (10 werkdagen): 50% van het overeengekomen factuurbedrag;
  - Annulering binnen 1 week (5 werkdagen) tot de dag van de behandeling: 100% van het overeengekomen factuurbedrag;
  - Niet verschijnen voor de behandeling: 100% van het overeengekomen factuurbedrag;
  - Niet verschijnen voor een consult zonder afmelding binnen 48 uur: vijftig euro, per bankoverschrijving te voldoen.

### ***Deel 4. Aansprakelijkheid***

#### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid hulpverlener**

1. De verplichtingen van de hulpverlener uit de behandelingsovereenkomst betreffen enkel inspanningsverplichtingen en nimmer resultaatsverplichtingen: de hulpverlener kan dan ook enkel tekort schieten in de nakoming van deze inspanningsverplichting en kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor het (niet bereiken van het beoogde) resultaat.
2. De hulpverlener is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de cliënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de hulpverlener in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
3. Als de cliënt overlijdt door een tekortkoming van de hulpverlener 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.

#### **Artikel 16 - Aansprakelijkheid kliniek**

1. 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

medeaansprakelijk 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 hulpverlener lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de opdrachtgever aantoonbaar en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de cliënt 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***

#### **Artikel 18 – Klachtenregeling**

1. De hulpverlener beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de hulpverlener nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de hulpverlener ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de hulpverlener per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. 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 cliënt enerzijds en de hulpverlener anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en/of de cliënt als door de hulpverlener schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Nederland, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de hulpverlener heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de opdrachtgever of cliënt een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de hulpverlener aan deze keuze gebonden. Als de hulpverlener 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 hulpverlener dient daarbij aan te kondigen dat als de opdrachtgever of cliënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De Geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie of aan de rechter.

## ***Deel 6. Afwijking van deze algemene voorwaarden***

### **Artikel 20 – 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 cliënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de hulpverlener en de opdrachtgever worden vastgelegd. De hulpverlener draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de cliënt een afschrift daarvan.