

# Algemene Consumentenvoorwaarden

## Medische Kliniek Velsen

Versie: 2

Datum: 24 juli 2024





Dit is versie 2 van de algemene voorwaarden Medische Kliniek Velsen. Deze voorwaarden treden in werking op 24 juli 2024.

## Inhoudsopgave

.....	1
Algemene bepalingen .....	4
Artikel 1 Definities en begrippen .....	4
Artikel 2 Toepasselijkheid.....	5
Artikel 3 Wijziging algemene voorwaarden .....	6
Artikel 4 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst .....	6
Artikel 5 Opzegging van de behandelingsovereenkomst.....	6
Artikel 6 Annulering van afspraken .....	6
Artikel 7 Opzegging of opschorting behandelingsovereenkomst.....	6
Artikel 8 Tarieven .....	7
Artikel 9 Toepasselijk recht.....	7
<b>Plichten van de kliniek</b> .....	7
Artikel 10 Informatie.....	7
Artikel 11 Voorafgaande toestemming .....	7
Artikel 12 Zorg.....	8
Artikel 13 Incident .....	8
Artikel 14 Dossier.....	8
Artikel 15 Cameratoezicht .....	9
Artikel 16 Privacy .....	9
Artikel 17 Geheimhouding .....	9
Artikel 18 Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek .....	10
Artikel 19 Zorgplicht voor eigendommen .....	10
<b>Plichten van de patiënt</b> .....	10
Artikel 20 Informatie- en medewerkingsplicht .....	10
Artikel 21 Legitimatie .....	11
Artikel 22 Online persoonsgegevens .....	11
Artikel 23 Betaling.....	11
<b>Aansprakelijkheid</b> .....	12
Artikel 24 Aansprakelijkheid kliniek.....	12
Artikel 25 Aansprakelijkheid patiënt/opdrachtgever .....	13
<b>Geschillenbeslechting</b> .....	13
Artikel 26 Klachtenregeling.....	13

# Algemene bepalingen

## Artikel 1 Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

### 1.1. **Acuut te verlenen zorg:**

Spoeisende hulp waarbij onderzoek en behandeling geen uitstel dulden. Acute zorg wordt gegeven wanneer sprake is van een levensbedreigende situatie of van een situatie waarbij uitstel ernstige gevolgen heeft voor de gezondheid.(IC)

### 1.2. **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 patiënt, zoals bedoeld in artikel 7:446 BW.

### 1.3. **Coulanceregeling:**

De kliniek neemt het deel van de factuur dat de zorgverzekeraar niet vergoedt en dat niet onder het eigen risico valt, voor eigen rekening.

### 1.4. **DBC:**

Diagnose Behandel Combinatie

### 1.5. **Geneeskundige handelingen:**

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 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 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.

### 1.6. **Geschil:**

Geschil over een gedraging van de kliniek jegens een patiënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een patiënt, een nabestaande van een overleden patiënt, een vertegenwoordiger van een patiënt, 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.

### 1.7. **Geschillencommissie:**

De Geschillencommissie.

#### 1.8. Hulpverlener:

De natuurlijke persoon die werkzaam is in de kliniek en die in opdracht van de kliniek een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

#### 1.9. Incident (Uitvoeringsbesluit art. 1.1 wkgz):

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 patiënt.

#### 1.10. Kliniek:

Medische Kliniek Velsen bestaande uit rechtspersonen:

- Stichting Medische Kliniek Velsen; en
- Stichting Genderzorg.

De kliniek is statutair gevestigd en houdt kantoor aan de Leeghwaterweg 1B, 1951NA te Velsen-Noord. In het geval van verzekerde zorg heeft de instelling een toelating conform de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Daar waar in deze tekst de wettelijke term 'zorgaanbieder' wordt gebruikt kan 'kliniek' worden gelezen.

#### 1.11. Opdrachtgever:

Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de kliniek.

#### 1.12. Patiënt:

De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben. Daar waar patiënt vermeld staat kan ook patiënt gelezen worden.

#### 1.13. Prijs:

De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

#### 1.14. 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.

#### 1.15. 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.

#### 1.16. Wkgz:

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

## Artikel 2 Toepasselijkheid

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

2.2. 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 op de opdrachtgever of patiënt zijn.

2.3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts van kracht indien de kliniek daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk dan wel elektronisch heeft ingestemd.

2.4. Nietigheid van één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden doet niks af aan de geldigheid van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden.

## Artikel 3 Wijziging algemene voorwaarden

- 3.1. De kliniek is gerechtigd om de inhoud van de algemene voorwaarden te wijzigen.

## Artikel 4 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

- 4.1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
- 4.2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.
- 4.3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

## Artikel 5 Opzegging van de behandelingsovereenkomst

- 5.1. De kliniek kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
- 5.2. Als de kliniek de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de hulpverlener zorgen voor adequate vervanging.
- 5.3. 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.
- 5.4. De hulpverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

## Artikel 6 Annulering van afspraken

- 6.1. Als de patiënt een gemaakte afspraak met de kliniek tot het (doen) verrichten van een geneeskundige behandeling of controle niet kan nakomen, moet hij deze afspraak, behoudens overmacht, uiterlijk 24 uur van tevoren annuleren.
- 6.2. Indien de patiënt niet op de afspraak verschijnt, terwijl de patiënt de afspraak niet heeft geannuleerd of dit minder dan 24 uur van te voren heeft gedaan, kan de kliniek besluiten de patiënt voor de afspraak een bedrag in rekening te brengen dat redelijkerwijs in verhouding staat met de geplande afspraak.
- 6.3. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de kliniek tot het volledige bewijs dat en wanneer een zodanige afspraak is gemaakt of is afgezegd.
- 6.4. Afspraken die niet of niet tijdig of niet correct zijn afgezegd, kunnen door de kliniek bij de patiënt in rekening worden gebracht.

## Artikel 7 Opzegging of opschorting behandelingsovereenkomst

- 7.1. Onverminderd elders in deze Algemene Voorwaarden bepaald, is opzegging of opschorting van de behandelingsovereenkomst mogelijk indien de patiënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens de kliniek of haar medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medepatiënten of hun bezoek, dat daardoor de situatie onwerkbaar wordt, de hulpverlening aan anderen in gevaar dreigt te komen of de vertrouwensrelatie onherstelbaar is verstoord.
- 7.2. Bij besmettingsgevaar blijft de patiënt en/of begeleider thuis. De kliniek houdt zich het recht voor om patiënten te vragen om op een later moment terug te komen, mits dit medisch verantwoord is.

7.3. De kliniek houdt zich het recht voor om de behandelovereenkomst op te schorten indien er in de kliniek sprake is van besmettingsgevaar en het welzijn van de patiënt daarmee in het geding komt. Wel gaat de kliniek eerst na of het medisch verantwoord is om de behandelingsovereenkomst op te schorten.

## Artikel 8 Tarieven

- 8.1. De kliniek is ongeacht eventuele eerdere mededelingen aan de patiënt te allen tijden gerechtigd tarieven zonder nadere kennisgeving te wijzigen. De kliniek brengt steeds de op het moment van uitvoeren van de geneeskundige behandeling van kracht zijnde tarieven in rekening.
- 8.2. De kliniek houdt, waar wettelijk noodzakelijk, bij het vaststellen van de tarieven en tariefwijzigingen rekening met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of van enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.

## Artikel 9 Toepasselijk recht

- 9.1. Op alle tussen de kliniek en de patiënt gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

# Plichten van de kliniek

## Artikel 10 Informatie

- 10.1. 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.
- 10.2. Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
- 10.3. Ten behoeve van de informatie- en medewerkingsplicht van patiënt verstrekt de kliniek vragenlijsten en instructies aan patiënt.
- 10.4. 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; en
  - d. de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling.
- 10.5. Indien van toepassing verstrekt de kliniek schriftelijke informatie voor de traceerbaarheid van implantaten en andere medische hulpmiddelen

## Artikel 11 Voorafgaande toestemming

- 11.1. Voor de toestemmingsregeling hebben wij een separaat beleid en die kunt u opvragen.

## Artikel 12 Zorg

- 12.1. 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.
- 12.2. De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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 13 Incident

- 13.1. De zorgaanbieder doet aan een patiënt, alsmede een vertegenwoordiger van de patiënt dan wel een nabestaande van de overleden patiënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de patiënt die voor de patiënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de patiënt. 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 patiënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

## Artikel 14 Dossier

- 14.1. De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
- 14.2. 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.
- 14.3. Onder meer worden vastgelegd:
  - a. toegediende en voorgeschreven medicatie;
  - b. als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie, implantaten en andere medische hulpmiddelen; en
  - c. 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.
- 14.4. Op verzoek van de patiënt verstrekt de kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt. De kliniek stuurt de procedure omtrent opvragen medisch dossier in dat geval naar patiënt.
- 14.5. De kliniek verstrekt het dossier niet indien dit noodzakelijk met het oog op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 14.6. 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.
- 14.7. De kliniek vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Niet in alle gevallen hoeven wij aan het verzoek tot vernietiging van het patiëntendossier gehoor te geven. Wanneer het in het belang van patiënt



of een derde is om het dossier of een gedeelte daarvan te bewaren, kan de arts het verzoek tot vernietiging afwijzen. De kliniek mag vernietiging ook weigeren als een wettelijke verplichting aan vernietiging in de weg staat. Als de patiënt om vernietiging van het dossier vraagt, stuurt de kliniek het aanvraagformulier voor vernietiging gegevens uit het medisch dossier toe.

14.8. De bewaartermijn van een medisch dossier bedraagt 20 jaar. Het dossier van patiënt wordt 20 jaar na de laatste aantekening in het dossier vernietigd, tenzij patiënt eerder een verzoek doet tot vernietiging.

14.9. Voor het medisch dossier van kinderen geldt dat deze niet wordt vernietigd. De bewaartermijn gaat in vanaf het moment dat het kind volwassen is geworden. Een kind dossier wordt derhalve nimmer voor het 39ste levensjaar vernietigd, tenzij u eerder een verzoek doet tot vernietiging.

## Artikel 15 Cameratoezicht

15.1. Met het oog op de beveiliging van patiënten, personeel en eigendommen maakt de kliniek gebruik van cameratoezicht in de gemeenschappelijke ruimtes.

15.2. De kliniek bewaart de beelden niet langer dan noodzakelijk is.

15.3. Patiënten kunnen de kliniek vragen om inzage in hun gegevens en om die gegevens te wijzigen of te verwijderen.

## Artikel 16 Privacy

16.1. De kliniek hanteert een privacyreglement. De privacy verklaring is te vinden op [www.mkvelsen.nl](http://www.mkvelsen.nl).

16.2. Over de persoonsgegevens die wij van patiënt verwerken, heeft patiënt de volgende rechten:

- a. recht op inzage;
- b. recht op overdraagbaarheid;
- c. recht op correctie;
- d. recht van bezwaar; en
- e. recht op vernietiging.

16.3. Zonder toestemming van de patiënt voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.

16.4. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:

- a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is; en
- b. de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 11 lid 4 en 5).

## Artikel 17 Geheimhouding

17.1. De kliniek verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden.

17.2. 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.

17.3. 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 vierde en vijfde lid van artikel 11, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed hulpverlener in acht moet nemen.

## Artikel 18 Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

- 18.1. 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:
- 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;
  - 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.
- 18.2. De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
- het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd; en
  - voor zover de patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.

## Artikel 19 Zorgplicht voor eigendommen

- 19.1. 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.
- 19.2. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
- 19.3. De patiënt is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke bezittingen. De kliniek is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies daarvan. Tevens is de kliniek niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke bezittingen van patiënt.

## Plichten van de patiënt

### Artikel 20 Informatie- en medewerkingsplicht

- 20.1. 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.
- 20.2. De patiënt dient de vragenlijsten die de kliniek verstrekt ten behoeve van de behandeling naar waarheid in te vullen en te overhandigen aan de kliniek.
- 20.3. Als er veranderingen plaatsvinden in de gezondheidssituatie van patiënt in de periode nadat de vragenlijsten zijn ingevuld (zoals bedoeld in artikel 20.2 van de algemene voorwaarden) en de behandeling is ingepland maar nog niet heeft plaatsgevonden, dient de patiënt dit te melden bij de behandelend specialist.

- 20.4. De medewerkingsplicht van patiënten zoals neergelegd in artikel 20.1. van de algemene voorwaarden omvat onder andere maar niet uitsluitend het opvolgen en naleven van instructies die de kliniek voorafgaand aan een behandeling verstrekt. Hieronder valt onder andere maar niet uitsluitend het opvolgen en naleven van het nuchter beleid.
- 20.5. In het geval patiënt de vragenlijsten niet naar waarheid of niet volledig invult en de instructies niet naleeft, ongeacht de reden daarvan, kan kliniek besluiten de behandeling te staken in het kader van veiligheid.
- 20.6. Patiënt en/of begeleider dient zich verantwoordelijk op te stellen en zich zorgvuldig te gedragen jegens anderen in de kliniek. De kliniek houdt zich het recht voor om patiënten of derden de toegang tot de kliniek te ontzeggen. Zie hiervoor ook hetgeen in artikel 7 van deze algemene voorwaarden is bepaald.
- 20.7. Bij besmettingsgevaar blijft de patiënt en/of begeleider thuis. De kliniek houdt zich het recht voor om patiënten te vragen om op een later moment terug te komen.

## Artikel 21 Legitimatie

- 21.1. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van de kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de kliniek gerechtigd de behandelingsovereenkomst niet aan te gaan dan wel op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.

## Artikel 22 Online persoonsgegevens

- 22.1. Het is voor de patiënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan om op enige wijze (beeld)materiaal vast te leggen en/of te verspreiden waarop andere patiënten of derden en/of medewerkers van de kliniek te zien en/of te horen zijn.

## Artikel 23 Betaling

- 23.1. De patiënt is de kliniek de kosten verschuldigd voor de verleende geneeskundige behandeling, service en/of overige diensten volgens de daarvoor door de kliniek vastgestelde tarieven, voor zover deze kosten niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar op grond van de Zorgverzekeringswet of uit de Wlz, Wmo of Jeugdwet worden betaald.
- 23.2. De patiënt informeert de kliniek bij het eerste bezoek en telkens wanneer de kliniek daarom vraagt, over de relevante verzekeringsgegevens.
- 23.3. Wanneer de patiënt niet of slechts gedeeltelijk verzekerd is, of wanneer de patiënt een behandeling wenst die geheel buiten het voor de patiënt van toepassing zijnde verzekeringspakket valt, dient de patiënt de kliniek hierover bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst te informeren.
- 23.4. De kliniek mag, wanneer daartoe redelijkerwijs aanleiding bestaat, van de patiënt een redelijke aanbetaling of zekerheidsstelling vragen voordat de zorg wordt verleend, tenzij er sprake is van acuut te verlenen zorg. De kliniek kan in ieder geval vooraf een redelijke aanbetaling of vooruitbetaling vragen:
- als de patiënt niet of slechts gedeeltelijk is verzekerd voor de kosten van de te verlenen zorg; en
  - als de kliniek voor de te verlenen zorg (nog) geen overeenkomst heeft afgesloten met de zorgverzekeraar waar de patiënt zich verzekerd heeft of als de te verlenen zorg niet meer valt onder de reikwijdte van de tussen de kliniek en de zorgverzekeraar gesloten overeenkomst.
- 23.5. Als er sprake is van onverzekerde zorg dient de patiënt het factuurbedrag voorafgaand aan de behandeling volledig te voldoen.

- 23.6. De volledige prijs voor de verleende geneeskundige behandeling (die valt onder de verzekerde zorg) is niet eerder opeisbaar dan op het moment van afsluiten van de betreffende DBC.
- 23.7. Bij ongecontracteerde zorg is de patiënt zelf verantwoordelijk voor het indienen van de factuur bij de eigen zorgverzekeraar. De patiënt dient de factuur binnen vier weken na factuurdatum te betalen. Het stappenplan voor het betalen van een factuur is te vinden op [www.mkvelsen.nl](http://www.mkvelsen.nl).
- 23.8. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting daarvan niet op.
- 23.9. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat de kliniek uiterlijk dertig dagen na de factuurdatum de betaling heeft ontvangen. Indien de patiënt aantoonbaar de factuur later dan vijf dagen na de factuurdatum ontvangen te hebben, wordt de betalingstermijn verlengd met het aantal dagen dat de factuur later is ontvangen dan de factuurdatum.
- 23.10. Het overschrijden van de in het voorgaande lid genoemde betalingstermijn heeft de volgende gevolgen:
- Indien de kliniek de betaling niet binnen de in voorgaande lid genoemde betalingstermijn heeft ontvangen, wordt aan de patiënt een herinnering gestuurd. Hiermee biedt de kliniek de patiënt een laatste kans om het factuurbedrag te voldoen. Het factuurbedrag dient binnen 14 dagen nadat de betalingsherinnering is verstuurd, te zijn voldaan.
  - In de herinnering maakt de kliniek de patiënt erop attent dat bij uitblijven van betaling het factuurbedrag wordt vermeerderd met de buitengerechtigde incassokosten en wettelijke rente. De incassokosten worden conform de staffel van het Besluit Buitengerechtigde Incassokosten in rekening gebracht.
  - Indien de kliniek kan aantonen hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze ten laste van de patiënt.
  - Blijft betaling – na ontvangst van de factuur en betalingsherinnering – alsnog uit, dan zal de kliniek de vordering ter incasso uit handen geven. Alle openstaande vorderingen van de kliniek op de patiënt worden, ondanks eventuele andersluidende bedingen of afspraken, onmiddellijk opeisbaar.
  - Daarnaast zal de patiënt bij het uitblijven van betaling aansprakelijk worden voor het volledige factuurbedrag. De coulanceregeling komt in dat geval te vervallen.
  - Indien de kliniek in het kader van de incassovorderingen op de patiënt gebruik maakt van derden zoals incassobureaus, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is de kliniek gerechtigd de haar bekende persoonsgegevens van de patiënt aan deze derden te verstrekken. De patiënt heeft door middel van aanvaarding van deze algemene voorwaarden hiertoe uitdrukkelijk toestemming gegeven. Het incassobureau krijgt van de kliniek niet meer informatie dan nodig is om de vordering in behandeling te kunnen nemen.

## Aansprakelijkheid

### Artikel 24 Aansprakelijkheid kliniek

- 24.1. 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.
- 24.2. 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.

24.3. 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 25 Aansprakelijkheid patiënt/opdrachtgever

- 25.1. 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.
- 25.2. 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.
- 25.3. Zoals beschreven in artikel 19.3 van deze algemene voorwaarden is de patiënt zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke bezittingen. De kliniek is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies daarvan. Tevens is de kliniek niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke bezittingen van patiënt.

## Geschillenbeslechting

### Artikel 26 Klachtenregeling

- 26.1. De kliniek heeft op grond van de Wkkgz een klachtenbeleid en -regeling opgesteld. Deze zijn te vinden op [www.mkvelsen.nl](http://www.mkvelsen.nl). Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie.
- 26.2. Patiënt kan een klacht zowel mondeling als per e-mail indienen bij de betreffende behandelaar of bij één van de medewerkers van de kliniek.
- 26.3. De kliniek streeft ernaar een klacht direct op te lossen. Komen patiënt en de kliniek niet direct tot een oplossing, dan kan de patiënt een klachtenformulier invullen.
- 26.4. De klachtenfunctionaris zorgt vervolgens voor opvang van de klacht, bemiddelt en kan een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en is bereikbaar via [klacht@mkvelsen.nl](mailto:klacht@mkvelsen.nl).
- 26.5. De kliniek streeft ernaar om ingediende klachten binnen zes weken af te handelen.
- 26.6. Indien patiënt niet tevreden is met de oplossing van de klacht, dan kan de patiënt binnen een maand bezwaar indienen bij de klachtencommissie van de kliniek. De patiënt kan het bezwaar aankondigen bij klachtenfunctionaris, die dit doorstuurt naar de klachtencommissie. Patiënt krijgt de mogelijkheid om het bezwaar mondeling toe te lichten en ontvangt uiterlijk een maand daarna bericht over de uitspraak.
- 26.7. Indien patiënt van mening is dat het bezwaar niet goed is afgehandeld door de klachtencommissie, dan kan patiënt contact opnemen met De Geschillencommissie.