

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 PATIËNT 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 EN ZKN-GARANTIE

Artikel 18 – Klachtenregeling

Artikel 19 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

Artikel 20 – ZKN-garantie nakoming bindende adviezen

DEEL 6. AFWIJKING EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 21 – Afwijking

Artikel 22 – Wijziging

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.

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

Hulpverlener: de rechtspersoon die lid is van ZKN of de natuurlijke persoon die werkzaam is in een ZKN-kliniek en die in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

De Stichting: de stichting Medisch Centrum Wetering, gevestigd te Amsterdam, die zich blijkens haar statuten ten doel stelt om verantwoorde medische specialistische zorg te leveren op het gebied van dermatologie en gynaecologie in de ruimste zin des woords. Hiertoe is een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de besloten vennootschap Dermatologisch Centrum Wetering B.V.

ZBC: Het zelfstandig behandelcentrum voor medische zorg dat onder de naam "Medisch Centrum Wetering" naar buiten treedt en die naast de door de onder i genoemde vennootschap geleverde medische specialistische zorg, ook de niet voor vergoeding door de zorg verzekering in aanmerking komende cosmetische behandelingen die het ZBC aanbiedt via de Praktijk voor Cosmetische en Esthetische Chirurgisch Wetering Klinieken B.V. Het ZBC is lid van de Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland met wie deze voorwaarden in overeenstemming zijn.

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.

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, dan wel deze verloskundige bijstand te verlenen;
- 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:
 - op het gebied van de artseneijbereidkunst 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, 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.

Medisch centrum Wetering: 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. Binnen MCW vinden ook gynaecologische handelingen plaats en worden cosmetische ingrepen verricht.

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

ZKN: Vereniging van Zelfstandige Klinieken Nederland, Postbus 262,
2260 AG JZ Leidschendam (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 hulpverlener, lid van ZKN, gesloten behandelingsovereenkomst. Een afwijking hiervan is slechts mogelijk indien het ZBC daarmee heeft ingestemd en voor zover in overeenstemming met de algemene voorwaarden van de ZKN.

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. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van het ZBC te legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs en dient tevens, indien de behandeling onder de verzekerde zorg valt, een geldig bewijs te overleggen waaruit blijkt dat hij tegen ziektekosten verzekerd is. Kan een patiënt desgevraagd een van deze items niet tonen, dan is het ZBC gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten, tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.

Voorafgaand aan de behandeling zal de patiënt op de hoogte worden gesteld of de behandeling voor vergoeding in aanmerking komt en wat de kosten van de behandeling zullen zijn in deze niet voor verzekerde zorg in aanmerking komt.

3. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.

4. De minderjarige opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

5. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt 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 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 onder 3 dienen schriftelijk aan de opdrachtgever en/of de patiënt meegegeven te worden.

6. 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 patiënt 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.

ARTIKEL 5 – Informatie en Patiëntendossier

1. De hulpverlener 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 hulpverlener 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. 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 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 patiënt 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 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 hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen 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 slechts zonder deze toestemming 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 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. 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.
4. 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 patiënt bespreken.
5. Bij ontslag uit de kliniek vindt een ontslaggesprek plaats tussen de patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij 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 hulpverlener.

ARTIKEL 8 – Dossier

1. De hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de hulpverlener 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 hulpverlener zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt.
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 patiënt voegt de hulpverlener een door de patiënt 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 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.
8. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de hulpverlener 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.
9. De patiënt gaat door het aangaan van de behandelingsovereenkomst, die op verzoek van het ZBC schriftelijk kan geschieden, akkoord met het verlenen van toegang tot zijn elektronische medisch dossier aan zorgverleners, zowel binnen als buiten het ZBC, voor zover noodzakelijk voor het verlenen van optimale zorg. Voor zover medewerkers van het ZBC in het kader van hun functie en de verleende diensten door het ZBC toegang dienen te krijgen tot het elektronisch medisch dossier, garandeert het ZBC dat zij terzake een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend.

ARTIKEL 9 – Geheimhouding

1. De hulpverlener 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, voorzover 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 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 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 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 hulpverlener aantekening gemaakt in het dossier.

ARTIKEL 11 – Privacy

1. De hulpverlener hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de patiënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de patiënt voert de hulpverlener 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 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 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.

ARTIKEL 13 – Informatie- en medewerkingplicht

De patiënt 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 voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.
2. De hulpverlener mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.
4. Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen en als facturering aan de zorgverzekeraar niet mogelijk is, factureert het ZBC de kosten van de behandeling (of voor een gedeelte daarvan) aan de patiënt. De betalingstermijn is dertig dagen na de factuurdatum. 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.
5. Blijft na aanmaning betaling uit, dan zal het ZBC de vordering ter incasso uit handen geven. In dat geval wordt de vordering verhoogd met alle in redelijkheid te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van incasso, zijnde 15% van de hoofdsom met een minimum van € 100,00.
6. De patiënt verleent het ZBC een machtiging om namens de patiënt aan diens verzekeringsmaatschappij betaling te vragen van het verzekerde deel van de kosten van de aan hem verleende behandeling. De patiënt verschafft het ZBC daartoe de benodigde informatie over de verzekering.
De patiënt wordt geacht zijn verzekeringsvoorwaarden te kennen voordat de behandelingsovereenkomst wordt gesloten.

ARTIKEL 15 – Aansprakelijkheid hulpverlener

1. De hulpverlener is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de hulpverlener in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. Als de patiënt 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

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 hulpverlener 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 aantoonbaar 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.

ARTIKEL 18 – Klachtenregeling

1. De hulpverlener beschikt over een voldoende bekend gemaakte 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 patiënt 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 patiënt enerzijds en de hulpverlener anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en/of de patiënt als door de hulpverlener schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (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 patiënt 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 patiënt 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 patiënt 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.

ARTIKEL 20 – ZKN-garantie nakoming bindende adviezen

1. ZKN staat tegenover de opdrachtgever en/of de patiënt borg voor de nakoming van het door de Geschillencommissie uitgebrachte bindend advies als de hulpverlener deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindende advies gestelde termijn is nagekomen. De overname door de ZKN van verplichtingen van de hulpverlener wordt opgeschort als en voor zover dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalft als het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard definitief is geworden.
2. ZKN verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument voldaan is aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
Tot maximaal een bedrag van 10.000,- euro per bindend advies, wordt dit bedrag door ZKN aan de opdrachtgever en/of de patiënt uitgekeerd.

Bij bedragen groter dan 10.000,- euro per bindend advies, wordt de opdrachtgever en/of de patiënt een bedrag van 10.000,- euro uitgekeerd. Voor het meerdere heeft ZKN een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de opdrachtgever en/of de patiënt wordt aangeboden zijn vordering aan ZKN over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van ZKN de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de opdrachtgever en/of de patiënt.

Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ZKN aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd;
aan het lid is surséance van betaling verleend;
het lid is failliet verklaard;
de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.

3. De opdrachtgever of patiënt kan schriftelijk een beroep doen op de ZKN-garantie nadat aantoonbaar is gebleken dat de hulpverlener 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 hulpverlener 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 kalendermaand wordt nagekomen dan wel dat in overleg met de opdrachtgever of de patiënt een afspraak voor nakoming is gemaakt.

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 hulpverlener en de opdrachtgever worden vastgelegd. De hulpverlener draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.

ARTIKEL 22 – Wijziging

De ZKN zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.