

# Algemene Consumentenvoorwaarden

MBST BV

## Inhoudsopgave voorwaarden

### 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

- Artikel 18 – Klachtenregeling
- Artikel 19 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

### Deel 6. Afwijking van deze algemene voorwaarden

- Artikel 20 – Afwijking
- Overige informatie

## 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 persoon die werkzaam is bij MBST BV en die in de uitoefening van een beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

**Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst voor een 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 het herstel van botbreuken of verbeteren van kwaliteit kraakbeen door het gebruik van verschillende fysische technieken.
- b) de verzorging in het kader van de verrichtingen onder a.
- c) het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a kunnen worden uitgevoerd;

**Praktijk:** de locatie waar de geneeskundige handelingen worden verricht.

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

---

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

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

---

## **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 patiënt.
  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 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, tijdstip 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, vervoer en bereikbaarheid;
    - k) de instructies voor de cliënt 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 na een behandeling;
    - m) deze Algemene Voorwaarden.
- 

## **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 is er geen recht op terugbetaling van de kosten van de behandeling.

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

### **Artikel 5 – Informatie**

1) De hulpverlener licht de cliënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling.

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:

- de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
- 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 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 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 patiënt 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. De verrichting kan slechts zonder deze toestemming worden uitgevoerd als deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen of als de cliënt 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 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 uit de praktijk 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: soort medisch hulpmiddel en indien van toepassing instellingen hiervan.
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 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd 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:
  - 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;
  - 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:

- 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
- 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 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 praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten, waardoor uw privacy is gewaarborgd.

2) Op verzoek 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:

- degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
- de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

4) Om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren houdt de hulpverlener een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

5) De door de cliënt of opdrachtgever verstrekte contactgegevens, waaronder het e-mailadres, kunnen door de hulpverlener worden gebruikt voor de verdere informatievoorziening rondom de behandeling. Hieronder vallen onder meer afspraakbevestigingen, herinneringen, praktische instructies, nazorg en overige informatie die rechtstreeks verband houdt met de behandelingsovereenkomst.

6) Het e-mailadres wordt uitsluitend gebruikt voor commerciële of informatieve berichten die géén verband houden met de behandeling (zoals een nieuwsbrief) nadat de cliënt of opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming kan te allen tijde en kosteloos worden ingetrokken, waarna deze berichten worden gestaakt.

---

## **Artikel 12 – Zorgplicht voor eigendommen**

1. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen. Tijdens een behandeling verblijft u veelal in dezelfde ruimte, waar u uw eigendommen mee naartoe kunt nemen. De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

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

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

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. De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de eerste behandelsessie.

## **Deel 4. Aansprakelijkheid**

### **Artikel 15 – Aansprakelijkheid hulpverlener**

1. 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.
2. 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**

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 cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de opdrachtgever aantoont 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 bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten allereerst tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de hulpverlener nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.

Een klacht vermeldt:

- de personalia van de klager (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van degene die de klacht indient);
- de geboortedatum van de klager;
- de datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
- de datum van het indienen van de klacht;

- de personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft;
- de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
- een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
- de handtekening van de klager en bij vertegenwoordiging tevens de handtekening van de vertegenwoordiger.

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 die zal verlopen via Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

## **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 in de Nederlandse taal aanhangig worden gemaakt bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

2. Een geschil wordt door de klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de hulpverlener heeft ingediend.

3. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.

4. Wanneer de opdrachtgever of cliënt een geschil voorlegt aan de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, 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.

5. De Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht begeleidt het traject. Het reglement kan gelezen worden op de website.

6. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

## **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 kan op verzoek de opdrachtgever of de patiënt daarvan een afschrift verschaffen.

## **Overige info**

1. Binnen de praktijk mag niet worden gerookt.
2. Voor openingstijden verwijzen wij u naar pagina openingstijden.
3. Telefonisch zijn wij bereikbaar op +31(0)497-229054. U kunt 24 uur per dag contact met ons opnemen via de button "contact" op onze website. Wij streven ernaar om tijdens werkdagen binnen 24 uur contact met u te hebben gehad.
4. Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website: [www.mbst.nl](http://www.mbst.nl)