REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE HUIDZORG

Per 18 maart 2025

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting	:	de Stichting De Geschillencommissie;
commissie	:	de Geschillencommissie Huidzorg, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
Wkkgz	:	de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407.
ondernemer	:	het lid van de Vereniging De Huidprofessional;
zorgaanbieder	:	de ondernemer die heeft gehandeld in de zin van de Wkkgz;
consument	:	de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf
cliënt	:	de natuurlijke persoon die een geschil in de zin van de Wkkgz heeft met een zorgaanbieder. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wkkgz, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wkkgz, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door Patiëntenfederatie Nederland. respectievelijk door de Vereniging De Huidprofessional voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
   Aan de commissie wordt door het bestuur van de stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door Patiëntenfederatie Nederland en een lid voorgedragen door de Vereniging De Huidprofessional. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat. De samenstelling wordt tijdig kenbaar gemaakt aan partijen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegd geschil alleen een voorzitter deelnemen indien:
   a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
   b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de cliënt in zijn klacht; of
   c. er beslist moet worden over de verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies; of
   d. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing van de voorzitter in de zin van lid 3.

Artikel 3.

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer, die niet als zorgaanbieder heeft gehandeld, te beslechten, al dan niet inbegrepen een schadevergoedingsclaim tot een totaalbedrag van € 25.000,--, voor over deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
2. De commissie heeft tevens tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten, al dan niet inbegrepen een schadevergoedingsclaim tot een totaalbedrag van € 25.000,--, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van gesloten behandelingsovereenkomsten. Een dergelijk geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:
   a. volgens de cliënt is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
   b. de cliënt schriftelijk kan aantonen dat de interne klachtenprocedure bij het zorgaanbieder is beëindigd en de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost, of door de zorgaanbieder niet is voldaan aan de vereisten in artikel 17 lid 1 en 2 Wkkgz;
   c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

   De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
3. Een geschil in de zin van lid 2 kan ook ter beslechting aan de commissie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost.

Bevoegdheid

Artikel 4.

De commissie is bevoegd een aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

De commissie verklaart de consument/cliënt in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt. De informatieplicht betreffende een factuur dan wel voorlichting over kosten valt hier niet onder;
b. indien het een geschil betreft over eigen risico of wel/geen vergoeding door de zorgverzekeraar en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
c. indien het een geschil betreft waarover de consument/ cliënt met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder d de ondernemer/zorgaanbieder reeds bij de civiele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
d. indien tijdens de behandeling aannemelijk wordt, dat het totale financiële

belang meer bedraagt dan € 25.000,--, tenzij de consument/ cliënt bereid is te verklaren – op grond van feiten en omstandigheden die hij redelijkerwijs kon weten tijdens de behandeling van het geschil - zijn vordering te beperken tot € 25.000,-- en afstand te doen van het meerdere.

e. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 onder de definitie cliënt een schadevergoeding wordt gevorderd.
f. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer/zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument/cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
   a. indien hij zijn klacht niet eerst – en indien van toepassing overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden - bij de ondernemer heeft ingediend. In geval van een geschil in de zin van de Wkkgz is de cliënt wel ontvankelijk in zijn klacht indien van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
   b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop de consument/ cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
   c. indien de ondernemer/ zorgaanbieder aan de consument/cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument/cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer/zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de civiele rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument/cliënt ter zake van de niet naleving ervan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover contractvoorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument/cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
3. In geval van een geschil in de zin van de Wkkgz dient de cliënt ermee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
4. De uiterste termijn voor het indienen van nadere stukken wordt gesteld op uiterlijk 7 kalenderdagen voor de geplande zittingsdatum, tenzij de commissie anders beslist.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
3. De ondernemer/ zorgaanbieder is aan de stichting de kosten voor de behandeling van het geschil verschuldigd.
4. De kosten voor de behandeling van het geschil dienen op eerste verzoek door de ondernemer/zorgaanbieder te worden voldaan. De behandeling van het geschil zal geen verdere voortgang vinden, dan nadat de ondernemer/zorgaanbieder de kosten ervoor heeft voldaan. Indien de ondernemer/zorgaanbieder de kosten van de behandeling van geschillen ook na een eerste herinnering niet betaalt, kan de behandeling van het geschil worden gestaakt.

Artikel 9.

Indien de consument/cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument/cliënt het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

Artikel 10.

Indien de consument/cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en – indien van toepassing - 3, 8 lid 1 en 9 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11.

1. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.
   Als een van deze situaties zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.
2. Lid 1 is niet van toepassing in geval van een geschil in de zin van de Wkkgz. In dat geval zal de commissie een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.

Artikel 12.

Wordt het geschil door de ondernemer/zorgaanbieder aan de commissie kenbaar gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument/cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en lid 3 en 9 van dit reglement, waarna het geschil vervolgens verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13.

1. De commissie stelt de ondernemer/zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de consument/cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer/zorgaanbieder toegezonden.
2. De commissie stelt de ondernemer/zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de

commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
De commissie verzoekt de ondernemer/zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.

3. Het in het tweede lid bedoelde standpunt van de ondernemer/zorgaanbieder wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de consument/cliënt toegezonden.

Artikel 14.

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één of beide partij(en) hiertoe de wens te kennen geven, worden zij schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte.
In geval van een geschil in de zin van de Wkkgz heeft de commissie voor de mondelinge behandeling regionale zittingslocaties ter beschikking.
2. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven. De andere partij wordt hiervan schriftelijk of elektronisch in kennis gesteld.
3. Indien artikel 2 lid 3 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.

Artikel 15.

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of (externe) deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen (externe) deskundigen. De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.
2. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 16.

Een geschil wordt niet verder behandeld, indien de consument/cliënt het geschil intrekt met instemming van de ondernemer/zorgaanbieder. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.

Uitspraak

Artikel 17.

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist op grond van het Nederlandse recht met inachtneming van de tussen partijen gesloten (behandelings)overeenkomst en de daarvan deel uitmakende contractvoorwaarden. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
   a. de namen van de leden van de commissie;
   b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;

c. de dagtekening van het bindend advies;
d. de gronden voor de gegeven beslissing.

Artikel 18.

1. Met inachtneming van artikel 17 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op korte termijn uitspraak.
3. De commissie kan de uitspraak openbaar maken. In geval van een geschil met een zorgaanbieder maakt de commissie de uitspraak altijd openbaar. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Artikel 19.

1. De commissie doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
   De commissie kan voorts de navolgende beslissingen nemen:
   - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen, indien en voor zover dat tijdens de procedure duidelijk is geworden;
   - een betalingsverplichting vaststellen;

   alsmede iedere andere beslissing, die zij geraden acht ter beëindiging van het geschil.
2. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
3. De commissie kan in ieder geval geen hogere vergoeding coulancehalve opleggen dan het aanbod zoals door de ondernemer/zorgaanbieder is voorgesteld indien er sprake is van een ongegronde klacht.

Artikel 20.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 21.

1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt het door deze ingevolge artikel 8 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer/zorgaanbieder en de klacht van de consument/cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument/cliënt aan de ondernemer/zorgaanbieder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

Artikel 22. Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 23.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk of elektronisch gedaan verzoek een kennelijke rekenfout of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 17 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk of elektronisch te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 24. De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris en medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende (persoons)gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 25.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar vervolgens dient het verzoek uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.

5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

Artikel 26.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de civiele rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer/zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument/cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van de Vereniging De Huidprofessional, indien de zorgaanbieder daarbij is of was aangesloten ten tijde van het ontstaan van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft.

Artikel 27. De stichting, de leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 28. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.