



ALGEMENE VOORWAARDEN Aldenzee Holding BV

September 2026

Voor cosmetische en medisch-cosmetische behandelingen

Deze versie is opgesteld op basis van de aangeleverde algemene voorwaarden uit 2025, de WGBO, Wkkgz en de actuele aandachtspunten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), waaronder het Toetsingskader Particuliere Klinieken dat vanaf september 2026 wordt gebruikt. Laat de definitieve versie vóór publicatie juridisch controleren op de precieze rechtsvorm, het behandelaanbod, de klachtenregeling en de feitelijke organisatie van de kliniek.

Artikel 1 – Definities

- **Kliniek:** Aldenzee Holding B.V., statutair gevestigd te Someren, handelend onder de naam Marjan Aldenzee, injectable specialist.
- **Cliënt/patiënt:** de natuurlijke persoon op wie de cosmetische of medisch-cosmetische behandeling rechtstreeks betrekking heeft.
- **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst tussen de Kliniek/hulpverlener en de cliënt als bedoeld in artikel 7:446 BW.
- **Behandelaar:** de zorgverlener die de behandeling uitvoert en daarvoor bevoegd en bekwaam is.
- **Behandeling:** iedere cosmetische of medisch-cosmetische handeling die door of namens de Kliniek wordt uitgevoerd.
- **Schriftelijk:** hieronder valt ook elektronische communicatie, waaronder e-mail en digitale formulieren, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst en op daarmee samenhangende afspraken tussen de Kliniek en de cliënt.
- De rechten van de cliënt die voortvloeien uit dwingendrechtelijke wet- en regelgeving, waaronder de WGBO, Wkkgz, Wet BIG, AVG en het consumentenrecht, blijven volledig van toepassing.
- Indien een bepaling uit deze voorwaarden strijdig is met dwingend recht, prevaleert het dwingende recht. De overige bepalingen blijven zoveel mogelijk in stand.
- Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig voor zover zij schriftelijk zijn overeengekomen en wettelijk zijn toegestaan.

Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

- De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt en de Kliniek overeenstemming hebben over de voorgenomen behandeling.
- De behandelingsovereenkomst wordt aangegaan met de cliënt op wie de behandeling betrekking heeft. Een derde kan alleen als opdrachtgever/betaler optreden voor zover de wet dit toestaat en de rechten van de cliënt daardoor niet worden beperkt.
- De Kliniek voert uitsluitend behandelingen uit die passen binnen haar deskundigheid, vergunningen, bevoegdheden en zorgaanbod.
- Cosmetische ingrepen worden in beginsel uitsluitend uitgevoerd bij cliënten van 18 jaar en ouder. Uitzonderingen zijn alleen mogelijk wanneer daarvoor een wettelijke of medisch-inhoudelijke grond bestaat en de behandeling binnen het beleid van de Kliniek valt.
- Voor botox- en fillerbehandelingen geldt dat deze medische handelingen zijn. De behandeling wordt uitsluitend uitgevoerd door een bevoegde en bekwaame arts of, indien wettelijk toegestaan, door een voldoende bekwaame behandelaar onder de vereiste verantwoordelijkheid en fysieke betrokkenheid van een arts.

**MARJAN
ALDENZEE**

INJECTABLE SPECIALIST



Artikel 4 – Intake, informatie, bedenktijd en informed consent

- Voorafgaand aan een behandeling vindt een passende intake plaats, inclusief relevante medische anamnese en beoordeling van contra-indicaties en risico's.
- De cliënt ontvangt informatie over de aard en het doel van de behandeling, de te verwachten resultaten, relevante risico's en complicaties, alternatieven, de gevolgen van niet behandelen en de nazorg.
- De Kliniek informeert de cliënt duidelijk over wie de behandeling uitvoert, welke relevante kwalificaties/bevoegdheden de behandelaar heeft en, indien van toepassing, welke arts medisch eindverantwoordelijk is.
- De cliënt krijgt voldoende gelegenheid om vragen te stellen en een weloverwogen beslissing te nemen. De cliënt kan om schriftelijke informatie vragen.
- De Kliniek legt vast welke informatie is verstrekt en of de cliënt toestemming heeft gegeven voor de behandeling.
- Voor invasieve ingrepen hanteert de Kliniek een passende bedenktijd. Waar het actuele IGJ-toetsingskader een minimale bedenktijd voorschrijft, wordt deze in acht genomen. Voor fillers en botox geldt op grond van het actuele IGJ-toetsingskader geen verplichte wettelijke/veldnorm-bedenktijd van 24 uur, maar de cliënt moet wel voldoende tijd krijgen om een weloverwogen keuze te maken.
- Toestemming kan vóór de behandeling worden ingetrokken, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

Artikel 5 – Verplichtingen van de cliënt

- De cliënt verstrekt de behandelaar naar waarheid alle informatie die redelijkerwijs relevant is voor een veilige behandeling, waaronder medicatiegebruik, allergieën, eerdere behandelingen, aandoeningen, zwangerschap/borstvoeding en eerdere complicaties, voor zover relevant.
- De cliënt volgt de vooraf en na afloop gegeven instructies op en neemt bij klachten of complicaties tijdig contact op met de Kliniek of de aangewezen medische contactpersoon.
- De cliënt meldt wijzigingen in gezondheid of medicatie die van invloed kunnen zijn op de behandeling zo spoedig mogelijk.
- Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan ertoe leiden dat de behandeling niet verantwoord kan worden uitgevoerd.

Artikel 6 – Verplichtingen van de Kliniek en behandelaar

- De Kliniek levert goede zorg: veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, overeenkomstig de professionele standaard en geldende wet- en regelgeving.
- Behandelingen worden uitsluitend uitgevoerd door personen die daarvoor aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn.
- Voorbehouden handelingen worden uitsluitend uitgevoerd binnen de kaders van de Wet BIG en de toepasselijke professionele normen.
- De Kliniek gebruikt geneesmiddelen en medische hulpmiddelen die rechtmatig in Nederland mogen worden gebruikt en waarvan de herkomst en, waar relevant, batch-/lotgegevens kunnen worden getraceerd.
- De Kliniek beschikt over beleid voor infectiepreventie, complicaties, incidenten, calamiteiten, nazorg en continuïteit van zorg.

Artikel 7 – Behandeling weigeren of uitstellen

- De behandelaar kan besluiten een behandeling niet uit te voeren of uit te stellen wanneer deze medisch niet verantwoord is, wanneer contra-indicaties bestaan, wanneer onvoldoende informatie beschikbaar is, wanneer informed consent ontbreekt of wanneer de behandeling niet past binnen de professionele standaard.
- Een cosmetische behandeling geeft geen recht op uitvoering van een specifieke behandeling wanneer de behandelaar deze niet verantwoord acht.
- Indien een behandeling wordt geweigerd of uitgesteld om medische redenen, wordt dit zo nodig met de cliënt besproken en in het dossier vastgelegd.

**MARJAN
ALDENZEE**



Artikel 8 – Nazorg en complicaties

- De cliënt ontvangt passende instructies over nazorg, verwachte verschijnselen en signalen waarbij contact moet worden opgenomen.
- De Kliniek maakt voor iedere behandeling duidelijk hoe en met wie de cliënt tijdens openingstijden en, indien de aard van de behandeling dit vereist, buiten openingstijden contact kan opnemen bij complicaties.
- Bij een complicatie beoordeelt de verantwoordelijke zorgverlener welke zorg of verwijzing noodzakelijk is.
- De cliënt dient bij ernstige of acuut levensbedreigende klachten direct passende spoedzorg in te schakelen, bijvoorbeeld via 112, en kan daarna de Kliniek informeren.
- Complicaties en incidenten worden volgens het kwaliteits- en veiligheidsbeleid van de Kliniek geregistreerd en geëvalueerd. Een calamiteit wordt overeenkomstig de Wkkgz aan de IGJ gemeld wanneer de wettelijke meldplicht van toepassing is.

Artikel 9 – Dossier en medische gegevens

- De Kliniek houdt voor iedere behandeling waarvoor dit wettelijk vereist is een medisch dossier bij met de gegevens die noodzakelijk zijn voor goede hulpverlening.
- Het dossier wordt gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard. Voor medische dossiers geldt als uitgangspunt een bewaartermijn van 20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk of wettelijk vereist is.
- De cliënt heeft de wettelijke rechten op inzage, afschrift, aanvulling en vernietiging van het dossier, met de uitzonderingen die de wet bepaalt.
- Persoons- en gezondheidsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de AVG en toepasselijke zorgwetgeving. Informatie wordt alleen gedeeld wanneer daarvoor een wettelijke grondslag of toestemming bestaat.

Artikel 10 – Medische hulpmiddelen, geneesmiddelen en producten

- De Kliniek gebruikt uitsluitend producten en hulpmiddelen die voor de betreffende toepassing rechtmatig op de markt zijn en passend zijn voor de behandeling.
- Fillers worden als medische hulpmiddelen behandeld overeenkomstig de toepasselijke Europese en Nederlandse regelgeving. Permanente fillers worden niet gebruikt wanneer deze in Nederland verboden zijn.
- Botulinetoxine is een receptplichtig geneesmiddel. De Kliniek handelt bij voorschrijven, verkrijgen, bewaren en toedienen volgens de Geneesmiddelenwet en toepasselijke professionele normen.
- Producten, geneesmiddelen en hulpmiddelen worden opgeslagen, gebruikt en geregistreerd volgens de toepasselijke wetgeving, fabrikantvoorschriften en interne protocollen.

Artikel 11 – Tarieven en betaling

- De cliënt wordt vóór de behandeling geïnformeerd over de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend.
- Tenzij anders overeengekomen wordt een behandeling na afloop betaald.
- Een prijswijziging geldt niet met terugwerkende kracht voor een reeds overeengekomen behandeling, tenzij de cliënt daar uitdrukkelijk mee instemt of een wettelijke uitzondering van toepassing is.
- Bij niet-tijdige betaling kan de Kliniek, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Bij consumenten worden de wettelijke regels voor incassokosten en de vereiste voorafgaande betalingsmogelijkheid/aanmaning in acht genomen.
- De cliënt behoudt de wettelijke mogelijkheden om een factuur te betwisten of een beroep te doen op verrekening/opschorting wanneer de wet dit toestaat.

**MARJAN
ALDENZEE**



Artikel 12 – Afspraken, annuleren en verzetten

- Afspraken kunnen kosteloos worden geannuleerd of verzet indien dit uiterlijk binnen de door de Kliniek gecommuniceerde annuleringstermijn gebeurt.
- Bij te late annulering of niet verschijnen kan een redelijke annuleringsvergoeding worden berekend, mits deze vooraf duidelijk aan de cliënt is meegedeeld en in redelijke verhouding staat tot de gereserveerde tijd en de daadwerkelijk geleden schade.
- De Kliniek houdt rekening met bijzondere omstandigheden, waaronder ziekte en andere omstandigheden die redelijkerwijs niet aan de cliënt kunnen worden verweten. Een medische verklaring kan alleen worden gevraagd wanneer dat redelijk en proportioneel is.
- Een annuleringsvergoeding staat los van de medische beoordeling of een behandeling veilig kan plaatsvinden.
- Indien een afspraak door de Kliniek wordt geannuleerd, wordt in overleg een nieuwe afspraak aangeboden. Reeds betaalde bedragen voor een niet uitgevoerde behandeling worden terugbetaald voor zover geen andere rechtsgrond bestaat om deze te behouden.
- Wettelijke herroepingsrechten bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopprijs blijven van toepassing voor zover deze niet rechtsgeldig zijn uitgesloten. Wanneer een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt, wordt de cliënt daarover vooraf geïnformeerd.

Artikel 13 – Geen resultaatgarantie

- Cosmetische behandelingen zijn inspanningsverplichtingen en geen garantie op een specifiek cosmetisch resultaat, tenzij uitdrukkelijk en rechtsgeldig anders is overeengekomen.
- Het resultaat kan afhankelijk zijn van individuele anatomie, huidkwaliteit, biologische factoren, leefstijl, eerdere behandelingen, naleving van nazorg en andere omstandigheden.
- Een verschil tussen de gewenste en het feitelijk haalbare resultaat betekent niet automatisch dat de behandeling ondeugdelijk is uitgevoerd.

Artikel 14 – Klachten en geschillen

- De Kliniek beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de Wkkgz. De klachtenregeling wordt op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht.
- De cliënt kan een klacht rechtstreeks bij de Kliniek indienen en kan zich daarnaast wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en voor de cliënt kosteloos.
- Een klacht wordt in beginsel binnen 6 weken afgehandeld. Deze termijn kan eenmaal met maximaal 4 weken worden verlengd, mits de cliënt daarvan tijdig en gemotiveerd bericht krijgt.
- De Kliniek is aangesloten bij een door VWS erkende geschilleninstantie. Voor zover de aansluiting bij Klachtenportaal Zorg/geschilleninstantie KPZ actueel is, kan een onopgelost geschil overeenkomstig het toepasselijke reglement aan de Geschilleninstantie KPZ worden voorgelegd.
- De cliënt behoudt daarnaast de wettelijke mogelijkheid om zich tot de rechter of, waar van toepassing, tot het Landelijk Meldpunt Zorg/IGJ te wenden.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

- De Kliniek is aansprakelijk voor schade voor zover die schade volgens de wet aan de Kliniek of de behandelaar kan worden toegerekend.
- De aansprakelijkheid van de Kliniek wordt niet uitgesloten of beperkt voor zover dat op grond van dwingend recht niet is toegestaan, waaronder bij opzet of bewuste roekeloosheid en bij wettelijke aansprakelijkheid voor lichamelijk letsel voor zover van toepassing.
- Een bepaling in deze voorwaarden kan niet worden uitgelegd als afstand van wettelijke patiëntenrechten of als uitsluiting van aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden uitgesloten.
- De cliënt is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van een normaal risico van de behandeling en die niet aan de cliënt kan worden toegerekend.

**MARJAN
ALDENZEE**



Artikel 16 – Overmacht

- De Kliniek is niet gehouden tot nakoming wanneer zij door een omstandigheid buiten haar redelijke invloed tijdelijk niet kan nakomen, voor zover de wet dit toestaat.
- Bij overmacht wordt in overleg met de cliënt gezocht naar een passende oplossing, zoals verplaatsing van de afspraak of terugbetaling van een nog niet uitgevoerde behandeling.
- Overmacht ontslaat de Kliniek niet van verplichtingen die naar hun aard ook tijdens overmacht blijven bestaan, waaronder wettelijke verplichtingen rondom patiëntveiligheid, dossierbeheer en privacy.

Artikel 17 – Geheimhouding en privacy

- De Kliniek en haar zorgverleners zijn gebonden aan de wettelijke geheimhoudingsplicht.
- Medische en andere bijzondere persoonsgegevens worden alleen verwerkt en gedeeld op basis van een geldige wettelijke grondslag.
- Voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijst de Kliniek naar haar actuele privacyverklaring.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- Op de behandelingsovereenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen worden, voor zover niet anders dwingendrechtelijk bepaald, voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels. Een exclusieve forumkeuze voor de vestigingsplaats van de Kliniek geldt niet wanneer de wet een andere bevoegde rechter aanwijst of wanneer consumentenbeschermingsrecht zich daartegen verzet.

Artikel 19 – Wijziging van de algemene voorwaarden

- De Kliniek kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer dat noodzakelijk is door gewijzigde wet- en regelgeving, professionele normen of de bedrijfsvoering.
- Voor een reeds gesloten behandelingsovereenkomst blijven de voorwaarden gelden die op het moment van totstandkoming van die overeenkomst van toepassing waren, tenzij de wet anders bepaalt of partijen rechtsgeldig anders overeenkomen.
- De actuele versie is beschikbaar via www.marjanaldenzee.nl.

Artikel 20 – Contactgegevens

Kliniek: Aldenzee Holding B.V. / Marjan Aldenzee

Statutaire vestigingsplaats: Someren

Website: www.marjanaldenzee.nl

E-mail en telefoonnummer: zie de actuele contactgegevens op de website.

Versie: 10 september 2026

Bronnen en juridische basis

Aangeleverde algemene voorwaarden 2025 van Aldenzee Holding B.V. – versie 1, geldend per 01-10-2025.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Toetsingskader Particuliere Klinieken, september 2026.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, actuele informatie over toezicht op cosmetische zorg en botox-/fillerbehandelingen, 2026.

Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), Boek 7 BW.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en uitvoeringsregelgeving.

Wet BIG, AVG en toepasselijke regelgeving voor geneesmiddelen en medische hulpmiddelen.

**MARJAN
ALDENZEE**