

Algemene voorwaarden LowWeight

Kliniek ZichtbaarBeter B.V.

Versie	2.0
Datum	18 augustus 2026
Zorgaanbieder	Kliniek ZichtbaarBeter B.V., handelend onder de naam LowWeight
KvK-nummer	98718851
Contact	kliniekgzichtbaarbeter@gmail.com

1. Definities en toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorg- en dienstverlening van Kliniek ZichtbaarBeter B.V., handelend onder de naam LowWeight (hierna: LowWeight), waaronder medisch begeleid gewichtsmanagement, online consulten, begeleiding, administratieve dienstverlening en de daarmee samenhangende communicatie en facturatie.

Deze algemene voorwaarden vormen samen met de behandelovereenkomst, de individuele afspraken met de behandelend arts en de privacyverklaring het kader voor de dienstverlening. Bij strijdigheid met dwingendrechtelijke patiëntenrechten of verplichtingen uit de geneeskundige behandelrelatie gaan de toepasselijke wettelijke regels voor.

Onder 'patiënt' wordt verstaan de natuurlijke persoon die zorg of begeleiding van LowWeight ontvangt of hiervoor een behandelrelatie aangaat.

2. Zorgaanbieder en dienstverlening

LowWeight biedt hoofdzakelijk online medische zorg op het gebied van gewichtsmanagement. De medische behandeling wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van BIG-geregistreerde artsen.

De dienstverlening kan bestaan uit medische beoordeling, consultatie, indicatiestelling, voorschrijven van medicatie indien medisch aangewezen, follow-up en leefstijladvisering. De precieze behandeling wordt individueel bepaald.

De informatie op de website is algemeen van aard en vervangt geen individuele medische beoordeling.

3. Totstandkoming van de behandelovereenkomst

Voorafgaand aan betaling wordt de op dat moment geldende behandelovereenkomst aan de patiënt beschikbaar gesteld. De patiënt kan deze volledig inzien voordat tot betaling wordt overgegaan.

Door betaling van de factuur bevestigt de patiënt kennis te hebben kunnen nemen van de behandelovereenkomst (inclusief informed consent), het privacystatement en deze algemene voorwaarden en daarmee in te stemmen. De datum waarop LowWeight de betaling ontvangt, geldt als datum van contractuele instemming met de voor betaling beschikbaar gestelde versie.

4. Medische beoordeling en voorschrijven

De behandelend arts beslist zelfstandig en op basis van professionele standaarden, actuele productinformatie en de individuele medische situatie of behandeling en/of medicatie passend en verantwoord is.

Er bestaat geen recht op een recept, een specifiek geneesmiddel, een specifieke dosering of voortzetting van eerder gebruikte medicatie.

Wanneer geen medicatie wordt voorgeschreven of een behandeling niet wordt gestart, gelden de financiële afspraken die vóór het aangaan van de betreffende dienstverlening aan de patiënt zijn meegedeeld.

Digitale systemen kunnen de arts ondersteunen bij administratie, dossiervoering of andere zorgprocessen, maar diagnose, behandelkeuze en voorschrijven worden niet uitsluitend door een geautomatiseerd systeem bepaald.

5. Online consulten, bereikbaarheid en spoed

Consulten vinden hoofdzakelijk op afstand plaats, onder andere via Google Meet of Zoom. De patiënt is zelf verantwoordelijk voor een voldoende werkende internetverbinding, geschikte apparatuur en een omgeving waarin het gesprek voldoende privé kan plaatsvinden.

LowWeight is geen spoedvoorziening en biedt geen continue acute bereikbaarheid. Bij klachten die niet kunnen wachten op reactie van LowWeight moet de patiënt contact opnemen met de eigen huisarts of huisartsenpost. Bij een levensbedreigende situatie moet 112 worden gebeld.

Wanneer een videoconsult door een technische storing niet verantwoord kan worden uitgevoerd, kan het consult worden onderbroken of opnieuw worden ingepland.

6. Medicatie en rol van de apotheek

Wanneer de arts medicatie voorschrijft, wordt het recept via een passend beveiligd kanaal aan de betrokken apotheek verzonden.

De apotheek is zelfstandig verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg, waaronder medicatiebewaking, controle van het recept, terhandstelling, verpakking, eventuele bezorging en de eigen informatieplicht rond het geneesmiddel.

LowWeight is zorgaanbieder en voorschrijver en is niet de apotheek of zelfstandig verkoper van het receptgeneesmiddel. Voor zover een klacht uitsluitend betrekking heeft op de farmaceutische terhandstelling, productkwaliteit of bezorging door de apotheek, kan de patiënt tevens rechtstreeks contact opnemen met de apotheek.

Dit laat de eigen verantwoordelijkheid van LowWeight voor de medische behandeling, indicatiestelling en het voorschrijven onverlet.

7. Persoonlijk gebruik van medicatie

Voorgeschreven medicatie is uitsluitend bestemd voor de patiënt aan wie deze is voorgeschreven. Het is niet toegestaan medicatie te verkopen, weg te geven, uit te lenen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

Wanneer er concrete aanwijzingen zijn voor onveilig, oneigenlijk of niet-afgesproken gebruik, kan LowWeight verdere voorschriften weigeren of de behandeling beëindigen, met inachtneming van de professionele en wettelijke regels die voor beëindiging van een behandelrelatie gelden.

8. Verantwoordelijkheden van de patiënt

De patiënt is verantwoordelijk voor het naar beste weten verstrekken van volledige, juiste en actuele informatie die voor veilige behandeling relevant is.

- wijzigingen in gezondheidstoestand, medicatiegebruik, zwangerschap of zwangerschapswens tijdig melden;
- de voorgeschreven dosering en instructies volgen en niet zonder overleg versneld ophogen of wijzigen;
- noodzakelijke controles en follow-up mogelijk maken;
- relevante bijwerkingen of nieuwe medische omstandigheden melden;
- medicatie veilig bewaren en uitsluitend persoonlijk gebruiken.

Onjuiste, onvolledige of achtergehouden informatie kan ertoe leiden dat behandeling niet kan worden gestart, moet worden aangepast of niet veilig kan worden voortgezet.

9. Prijzen, facturatie en betaling

De voor de patiënt geldende prijs en eventuele bijkomende kosten worden vóór betaling kenbaar gemaakt.

LowWeight gebruikt WeFact voor het opstellen van facturen en Payt voor factuurverzending, betalingsfacilitering en debiteurenbeheer.

Betaling kan onder andere plaatsvinden via Mollie/iDEAL via Payt of via bankoverschrijving. Op de factuur kan het voorgeschreven geneesmiddel en de dosering worden vermeld.

De volledige factuur is via Payt niet direct vanuit de eerste betaalmelding zichtbaar; voor volledige inzage kan een aanvullende verificatie met postcode en huisnummer worden gevraagd.

10. Annulering, verzetten en niet verschijnen

Wanneer de patiënt een afspraak niet kan nakomen, wordt gevraagd dit zo tijdig mogelijk aan LowWeight te laten weten.

Eventuele kosten voor te late annulering of niet verschijnen worden alleen in rekening gebracht wanneer LowWeight dit voorafgaand aan de afspraak duidelijk aan de patiënt heeft meegedeeld. Zonder vooraf kenbaar gemaakte annuleringsregeling worden geen onverwachte no-showkosten toegepast.

Wanneer LowWeight een afspraak door overmacht, ziekte of technische omstandigheden moet verplaatsen, wordt in overleg een nieuw moment aangeboden.

11. Vervolgconsulten en aanvullende kosten

Tijdens de behandeling kunnen vervolgconsulten, aanvullende medische beoordelingen of andere controles binnen LowWeight noodzakelijk zijn. Wanneer hier afzonderlijke kosten aan verbonden zijn, worden deze vóór het aangaan of uitvoeren van de betaalde aanvullende dienstverlening kenbaar gemaakt.

Een medisch noodzakelijke verwijzing naar een andere zorgverlener kan kosten met zich meebrengen die niet door LowWeight worden bepaald.

12. Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand

Voor zover op een op afstand gesloten overeenkomst een wettelijk herroepingsrecht van toepassing is, heeft de consument in beginsel 14 dagen om de overeenkomst zonder opgave van reden te herroepen.

Wanneer de patiënt uitdrukkelijk verzoekt om de dienstverlening al tijdens de bedenktijd te laten beginnen, kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel van de dienst.

Wanneer een dienst binnen de bedenktijd volledig is uitgevoerd op uitdrukkelijk verzoek van de patiënt en de patiënt vooraf heeft erkend dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt, kan het herroepingsrecht overeenkomstig de wet vervallen.

Voor door een apotheek ter hand gestelde receptgeneesmiddelen gelden afzonderlijke wettelijke en farmaceutische regels. Vragen over retour of vernietiging van medicatie worden met de betrokken apotheek afgestemd.

Zodra receptmedicatie door de apotheek is verzonden of ter hand gesteld, kan deze niet worden geretourneerd voor heruitgifte. Herroeping van de overeenkomst geeft daarom geen recht op terugbetaling van reeds verzonden of verstrekte medicatie.

Wanneer een wettelijk herroepingsrecht bestaat, kan de patiënt dit uitoefenen via het door LowWeight aangeboden online ontbindingsmechanisme en/of via de overige wettelijk toegestane contactmogelijkheden.

13. Beëindiging van de behandeling

De patiënt kan de behandeling beëindigen. Voor reeds verrichte zorg en reeds ontstane betalingsverplichtingen blijft gelden wat rechtmatig is overeengekomen.

LowWeight kan besluiten geen nieuwe medicatie voor te schrijven of de behandeling niet voort te zetten wanneer voortzetting medisch onverantwoord is, wanneer noodzakelijke informatie of medewerking ontbreekt, wanneer sprake is van ernstig grensoverschrijdend of onveilig gedrag, of wanneer andere zwaarwegende omstandigheden bestaan.

Bij beëindiging van een bestaande geneeskundige behandelrelatie houdt LowWeight rekening met de wettelijke en professionele eisen die daaraan worden gesteld, waaronder waar nodig zorgvuldige communicatie, een redelijke overgang en medewerking aan continuïteit van zorg.

14. Privacy en communicatie

LowWeight verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de privacyverklaring en toepasselijke privacy- en zorgwetgeving. De privacyverklaring beschrijft onder meer het gebruik van Phase2, Zivver, WeFact, Payt, Calendly, Google Meet/Zoom, WhatsApp Business en betalingsdienstverleners.

Medische of privacygevoelige communicatie verloopt in beginsel via een passend beveiligd kanaal, zoals Zivver. Reguliere e-mail wordt gebruikt voor praktische en administratieve communicatie.

WhatsApp Business kan worden gebruikt voor een korte, beperkte check-up. De patiënt wordt gevraagd geen uitgebreide gevoelige medische informatie via WhatsApp te delen.

15. Klachten en geschillen over zorg

LowWeight streeft ernaar klachten eerst rechtstreeks en zorgvuldig met de patiënt te bespreken. Een patiënt kan een klacht indienen via kliniekgzichtbaarbeter@gmail.com.

Voor zover de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, kan de patiënt kosteloos gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Indien een klacht niet tot een oplossing leidt, kan de patiënt zich wenden tot de erkende geschilleninstantie waarbij LowWeight is aangesloten. De actuele contactgegevens van de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie worden op verzoek verstrekt.

De mogelijkheid om gebruik te maken van een klachtenfunctionaris of geschilleninstantie laat andere wettelijke mogelijkheden, zoals een gang naar de rechter of - waar van toepassing - het medisch tuchtrecht, onverlet.

16. Aansprakelijkheid

LowWeight is aansprakelijk overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels. Deze algemene voorwaarden beperken geen aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

Het enkele optreden van een bekende of redelijkerwijs niet te voorkomen bijwerking of complicatie betekent niet zonder meer dat sprake is van een tekortkoming in de zorgverlening.

LowWeight is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van onjuiste, onvolledige of achtergehouden informatie van de patiënt, voor zover die schade daardoor is veroorzaakt en LowWeight redelijkerwijs op de verstrekte informatie mocht vertrouwen.

LowWeight is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van handelen of nalaten van een zelfstandige apotheek of andere zelfstandige derde waarop LowWeight geen zeggenschap heeft, tenzij de schade mede het gevolg is van een tekortkoming van LowWeight.

17. Overmacht en technische storingen

LowWeight is niet gehouden een prestatie op het oorspronkelijk geplande moment uit te voeren wanneer dit tijdelijk onmogelijk is door een omstandigheid buiten haar redelijke invloed, zoals een ernstige technische storing, uitval bij een essentiële leverancier, internet- of communicatiestoring, ziekte of andere overmachtssituatie.

LowWeight probeert de dienstverlening in dat geval zo spoedig mogelijk veilig te hervatten of een passende alternatieve afspraak te maken. Deze bepaling doet geen afbreuk aan verplichtingen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit of veiligheid van medische zorg.

18. Wijziging van deze algemene voorwaarden

LowWeight kan deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen. De actuele versie wordt vóór of bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst beschikbaar gesteld.

Een wijziging wordt niet uitsluitend door publicatie op de website met terugwerkende kracht onderdeel van een reeds gesloten overeenkomst. Voor zover een wijziging gevolgen heeft voor een lopende overeenkomst, wordt deze alleen toegepast wanneer dit juridisch is toegestaan en de patiënt daarover passend is geïnformeerd.

19. Beschikbaarheid en versie van de voorwaarden

De patiënt krijgt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst de mogelijkheid deze algemene voorwaarden elektronisch te lezen en op te slaan. De versie die voorafgaand aan betaling aan de patiënt beschikbaar is gesteld, is de versie waarmee de patiënt door betaling instemt.

Op verzoek verstrekt LowWeight een elektronische kopie van de toepasselijke voorwaarden.

20. Toepasselijk recht en bevoegde instantie

Op de overeenkomst met LowWeight is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij voorkeur eerst onderling en, waar van toepassing, via de Wkkgz-klachtenroute opgelost.

Wanneer een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, is de volgens de Nederlandse wettelijke regels bevoegde rechter bevoegd. Deze bepaling beperkt geen dwingendrechtelijke bevoegdheidsregels ter bescherming van consumenten.

21. Slotbepaling en samenhang met andere documenten

Deze algemene voorwaarden moeten worden gelezen in samenhang met de op de behandeling toepasselijke behandelovereenkomst en privacyverklaring. Medisch-inhoudelijke informatie over indicaties, risico's, bijwerkingen en informed consent staat primair in de behandelovereenkomst en in de individuele informatie van de behandelend arts.

Privacy- en gegevensverwerking worden primair beschreven in de privacyverklaring. Hierdoor worden medische en privacy-informatie niet onnodig in algemene voorwaarden herhaald.

Versiebeheer

Versie 2.0 - augustus 2026. Deze versie vervangt de algemene voorwaarden van 31 december 2025 voor overeenkomsten waarvoor versie 2.0 voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst beschikbaar is gesteld.