

**Algemene voorwaarden NGS-masseur en Client**



## Artikel 1. Definities

- a. NGS: de (beroeps)vereniging volledige rechtsbevoegdheid “Nederlands Genootschap voor Sportmassage”, statutair gevestigd te Arnhem en kantoorhoudende te 3723MB Bilthoven (gebouw 26) aan de Professor Bronkhorstlaan 10;
- b. NGS-masseur: de masseur die lid is van het NGS;
- c. Cliënt: de natuurlijke persoon, die om een of meerdere Diensten van de NGS-masseur verzoekt c.q. de natuurlijke persoon aan wie de NGS-masseur diensten verleent;
- d. Dienst: het verrichten van (be)handelingen door de NGS-masseur.
- e. Praktijk: de (mobiele) behandelruimte van de NGS-masseur, inclusief de wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt gebruik van maakt bij het afnemen van een Dienst van de NGS-masseur;
- f. Vertegenwoordiger: de persoon of personen die de Cliënt vertegenwoordigt of vertegenwoordigen.
- g. Prijsopgave: de tarieven horende bij de beschikbare behandelingen ter uitvoering van de Dienst door de NGS-masseur;
- h. Annulering: afzeggen van een reeds gemaakte afspraak met de NGS-masseur voor de uitvoering van een Dienst door de NGS-masseur;
- i. SCAS: Stichting Certificering Actoren in de Sportgezondheidszorg.
- j. WKKGZ: de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- k. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming;

Algemene voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden, welke gelden tussen enerzijds de NGS-masseur en anderzijds de Cliënt.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden**

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Dienst alsmede op de uitvoering en afhandeling van de Dienst door de NGS-masseur.
2. Voordat de overeenkomst tot het verlenen van de Dienst door de NGS-masseur wordt gesloten met de Cliënt, wordt de tekst van de Algemene Voorwaarden door de NGS-masseur schriftelijk beschikbaar gesteld aan de Cliënt.
3. De Cliënt gaat met de Algemene Voorwaarden akkoord voor aanvang van de eerste Dienst. Indien de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd worden de gewijzigde Algemene Voorwaarden wederom aan de Cliënt ter hand gesteld voor de eerste Dienst na wijziging van de Algemene Voorwaarden.
4. Op verzoek van de Cliënt zal de NGS-masseur de Algemene Voorwaarden toelichten.

## **Artikel 3. Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

1. Tussen de Cliënt en de NGS-masseur kan afgeweken worden van hetgeen opgenomen in de Algemene Voorwaarden, indien de afwijking niet ten nadele van de Cliënt komt en de afwijking schriftelijk is bevestigd.
2. Een afwijking van de Algemene Voorwaarden geldt voor de toekomst en heeft geen terugwerkende kracht.

## **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen de NGS-masseur en de Cliënt komt tot stand op het moment dat een Dienst van de NGS-masseur door de Cliënt wordt ingepland of op het moment dat de NGS-masseur in reactie op een verzoek van de Client een Dienst aanvaard en inplant.
2. De overeenkomst tussen partijen strekt rechtstreeks tot het verrichten van de Dienst bestaande uit (be)handelingen ten aanzien van de Cliënt.
3. De overeenkomst met de NGS-masseur tot het verlenen van een of meerdere Diensten kan worden aangegaan door:
  - a. de Cliënt zelf indien deze de leeftijd van 16 jaar al heeft bereikt en niet wilsonbekwaam is;
  - b. zowel de Cliënt als diens ouders of voogd, indien de Cliënt tussen de 12 en 16 jaar is;
  - c. de ouders of de voogd van de Cliënt, indien deze de leeftijd van 12 jaar nog niet heeft bereikt;
  - d. een vertegenwoordiger van de Cliënt, zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel, indien de Cliënt wilsonbekwaam dient te worden beschouwd (Client kan niet in staat worden geacht tot een redelijke waardering van hun belangen ter zake van een beslissing of situatie die aan de orde is).

4. De overeenkomst tot het verlenen van een of meerdere Diensten door de NGS-masseur kan worden aangegaan met een vertegenwoordiger van de Cliënt. De vertegenwoordiger treedt namens de wilsbekwame Cliënte op en zal de belangen van de Cliënt behartigen. Als vertegenwoordiger kunnen in rangorde optreden:
  - a. een door de rechter benoemde curator of mentor;
  - b. een schriftelijk door de Cliënt gemachtigde;
  - c. de echtgenoot, geregistreerd partner of ander levensgezel;
  - d. een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van Cliënt.

#### **Artikel 5. Het NGS**

1. Het NGS is de beroepsorganisatie, welke zorgdraagt voor:
  - a. het bevorderen van de belangstelling voor de massage;
  - b. de behartiging van de belangen van de massage;
  - c. de behartiging van de belangen van haar leden;
  - d. het waarborgen van de theoretische en praktische kennis van de NGS-masseur in Nederland;
  - e. het mede bevorderen van de gezondheid van mensen door middel van massage.
2. De NGS-masseur is lid van het NGS en kan een licentie van het NGS conform het licentiebeleid van het NGS houden. Dit licentiebeleid van het NGS is gepubliceerd op haar website en wordt steeds ge-update.

#### **Artikel 6. Verplichtingen NGS-masseur**

##### **I. met betrekking tot verstrekking van informatie**

1. De NGS-masseur licht de Cliënt op duidelijke wijze in, die past bij zijn bevattingsvermogen, en overlegt tijdig met de Cliënt over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de Cliënt. De NGS-masseur licht een Cliënt die de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.
2. De informatieverplichting wordt ingevuld aan de hand van de volgende omstandigheden:
  - a. de aard en het doel van het onderzoek of de (be)handeling die hij noodzakelijk acht en van de uit te voeren verrichtingen;
  - b. de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de Cliënt;
  - c. andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen;
  - d. de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van het onderzoek of de (be)handeling.

- e. de termijn waarop de mogelijke methoden van onderzoek of (be)handelingen kunnen worden uitgevoerd en de verwachte tijdsduur ervan.
3. De NGS-masseur verschafft in ieder geval informatie over het volgende:
  - a. de gegevens (naam en functie) van de NGS-masseur;
  - b. de te verlenen massagebehandeling;
  - c. de gehanteerde tarieven;
  - d. de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door de NGS-masseur krachtens een verzekering worden vergoed;
  - e. openingstijden en bereikbaarheid;
  - f. deze algemene voorwaarden en de door de NGS-masseur gehanteerde betalingsvoorwaarden;
  - g. de klachtenprocedure;
  - h. geldigheid van een NGS-licentie of SCAS-certificering.
4. De NGS-masseur informeert de Cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 2 en 3 van dit artikel bedoelde gegevens.
5. De NGS-masseur verleent op verzoek van de Cliënt schriftelijk of elektronisch de informatie over lid 2 en 3 van dit artikel.

## **II. de professionele standaard van de NGS-masseur**

6. De NGS-masseur handelt in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid die voortvloeit uit de geldende professionele standaard en kwaliteitseisen van het NGS en overige relevante wetgeving welke op hem van toepassing is, zoals de WKKGZ (indien van toepassing) en AVG.  
Onder de professionele standaard van de NGS-masseur vallen (be)handelingen
  - a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt,
  - b. waarbij de rechten van de Cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de Cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.
7. De professionele standaard van de NGS-masseur houdt in een oordeel van hetgeen in de gegeven omstandigheden als juist en correct handelen wordt gezien door andere beroepsbeoefenaren.

## **III. met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens**

8. Bij de uitvoering van zijn taken zal de NGS-masseur zich houden aan de verplichtingen uit hoofde van verwerking van persoonsgegevens, in het bijzonder de verwerking van medische persoonsgegevens.

## **Artikel 7. Verplichtingen van de Cliënt**

1. De Cliënt is verplicht alle relevante inlichtingen te verstrekken voor aanvang van de overeenkomst met de NGS-masseur en uiterlijk voor de uitvoering van de eerste Dienst door de NGS-masseur.
2. De Cliënt verschaft tevens alle medewerking aan de NGS-masseur, die redelijkerwijs voor een goede uitvoering van de Dienst noodzakelijk is.
3. De Cliënt informeert de NGS-masseur terstond ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:
  - a. wijzigingen in de gezondheidssituatie van de Cliënt;
  - b. het gebruik van geneesmiddelen inclusief het stoppen met dit gebruik;
  - c. wijzigingen in de vertegenwoordiging van Cliënt;
  - d. de eventuele toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.
4. De Cliënt dient de financiële afspraken met de NGS-masseur ten allen tijde stipt na te komen.

## **Artikel 8. Bescherming van de persoonsgegevens van de Cliënt**

1. De NGS-masseur neemt de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen voor een adequate bescherming van de persoonsgegevens van de Cliënt.
2. De NGS-masseur houdt een dossier bij omtrent de uitvoering van de Dienst, waarin zijn opgenomen de relevante persoonsgegevens, relevantie medische gegevens waaronder indicaties alsmede de persoonsgegevens van de ouders ( indien van toepassing), een eventuele curator, mentor, voogd of vertegenwoordiger van de Cliënt.
3. In het dossier houdt de NGS-masseur aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de Cliënt en de Dienst aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt andere gegevens daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de Cliënt noodzakelijk is.
4. De NGS-masseur bewaart het dossier van de Cliënt gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden, of langer als dit redelijkerwijs uit goede zorg voortvloeit.
5. De NGS-masseur vernietigt de persoonsgegevens uit het dossier in de volgende gevallen:
  - a. de informatie is niet of niet meer relevant voor de uitvoering van de Dienst van door de NGS-masseur, tenzij er sprake is van een wettelijke bewaartermijn die nog niet verstreken is;
  - b. na het verstrijken van 20 jaar na het kalenderjaar, waarin de laatste Dienst is uitgevoerd;
  - c. indien de NGS-masseur daartoe door een rechter wordt verplicht middels een in kracht van gewijsde gegane vonnis.
6. De NGS-masseur beschikt over een privacyverklaring. Deze privacyverklaring is raadpleegbaar op de website van de NGS-masseur.

7. In de privacyverklaring van de NGS-masseur is opgenomen onder andere:
- a. de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Cliënt;
  - b. dat de verwerking conform de AVG en binnen de EER plaatsvindt;
  - c. dat er verwerkersovereenkomsten zijn gesloten met partijen, die de persoonsgegevens namens de NGS-masseur verwerken;
  - d. op welke wijze de Cliënt gebruik kan maken van zijn rechten van betrokkenen uit de AVG zoals het recht op inzage, het recht op correctie, het recht op beperking van de verwerking, het recht om vergeten te worden, het recht op dataportabiliteit kunnen worden uitgeoefend op de wijzen zoals door de NGS-masseur in zijn privacyverklaring is opgenomen.
  - e. de gegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens, indien de Cliënt een klacht over de verwerking van de persoonsgegevens wilt indienen.

#### **Artikel 9. Opzeggen, opschorten of weigeren Dienst door de NGS-masseur**

1. De NGS-masseur kan, met gewichtige redenen, de overeenkomst tot het verrichten van de Dienst opzeggen.
2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen NGS-masseur en de Cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van de NGS-masseur in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - a. de aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt wezenlijk en gaat de expertise of de mogelijkheden van de NGS-masseur te buiten;
  - b. de Cliënt vertoont zeer onheus of agressief gedrag;
  - c. de NGS-masseur heeft een ernstig conflict met de Cliënt en/of de Cliënt wil niet meewerken aan de behandeling;
  - d. de Cliënt weigert voortdurend de rekening te betalen;
  - e. de NGS-masseur heeft een aanzienlijk belang bij het beëindigen van de overeenkomst.
3. De NGS-masseur zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
4. De NGS-masseur is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van de Dienst te weigeren.
5. De NGS-masseur is bij een betalingsachterstand van twee verleende Diensten gerechtigd om verdere dienstverlening aan de Cliënt op te schorten.

#### **Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst door de Cliënt**

1. De Cliënt is vrij om de overeenkomst per direct op te zeggen.
2. De overeenkomst eindigt van rechtswege door de dood van de Cliënt.

## **Artikel 11. Afspraken en Annulering**

1. Ingeplande afspraken voor de uitvoering van een of meerdere Diensten staan in beginsel vast.
2. Na het plannen van een afspraak ontvangt de Cliënt een bevestiging van de afspraak alsmede de huisregels van de NGS-masseur, die mede van toepassing zijn bij de komst van de Cliënt naar de praktijk. De Client zal zich ten allen tijden tevens houden aan de huisregels van de praktijk van de NGS-masseur.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kan door de Cliënt de afspraak geannuleerd worden en zijn daar afhankelijk van het tijdstip van annulering kosten aan verbonden. De kosten bedragen:
  - a. 72 uur voor de geplande afspraak: 50% van de Dienst;
  - b. 36 uur voor de geplande afspraak: 75% van de Dienst;
  - c. Binnen 24 uur voor de geplande afspraak: 100% van de Dienst.
4. Annuleringen dienen worden geaccepteerd als annulering indien deze per mail of per telefoon aan de NGS-masseur of aan de praktijk zijn doorgegeven, Ten aanzien van de kosten is het tijdstip van ontvangst van de annulering door de NGS-masseur of diens praktijk doorslaggevend.

## **Artikel 12. Betaling van de Dienst**

1. De prijs van de Dienst luidt steeds in Euro's en is inclusief btw en overige kosten.
2. De Dienst dient in Euro's te worden voldaan middels pinbetaling op de door de NGS-masseur opgegeven bankrekening zonder enige korting of verrekening.
3. Betaling van de Dienst dient conform de betalingsvoorwaarden van de NGS-masseur plaats te vinden. Deze betalingsvoorwaarden kunnen zijn:
  - a. Betaling vooraf voor de gehele Dienst of de Diensten;
  - b. Betaling van een met de NGS-masseur overeengekomen voorschot en de restant betaling in termijnen, doch uiterlijk binnen 4 weken na het uitvoering van de laatste Dienst door de NGS-masseur;
  - c. Betaling geheel of deels middels een door de NGS-masseur erkende waardebon of voucher, waarbij de gehele Dienst uiterlijk op de dag na uitvoering van de laatste Dienst moet zijn voldaan.
4. De NGS-masseur is gerechtigd de uitvoering van zijn Dienst te staken en gestaakt te houden totdat de Cliënt zijn betalingsverplichtingen heeft hervat c.q. heeft voldaan.



### **Artikel 13. Ingebrekestelling, wettelijk rente en buitengerechtelijke incassokosten**

1. De Cliënt, die niet of niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet is van rechtswege in gebreke en verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn.
2. Vanaf het moment van verstrijken van de betalingstermijn is de Cliënt de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten aan de NGS-masseur verschuldigd.
3. Indien de Cliënt, ondanks daartoe te zijn aangemaand, niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen of daarvoor een redelijke betalingsregeling treft is de NGS-masseur gerechtigd een procedure te starten bij de kantonrechter. In deze procedure zal de NGS-masseur de rechter verzoeken om de Cliënt te veroordelen tot betaling van de hoofdsom, de wettelijke rente, de buitengerechtelijke incassokosten, de deurwaarderskosten, het griffierecht, de kosten rechtsbijstand alsmede alle andere door de NGS-masseur gemaakte kosten ter verkrijging van betaling van de door hem uitgevoerde Dienst.

### **Artikel 14. Klachtenbehandeling**

1. Voordat een klachtenbehandeling plaatsvindt bespreekt de Cliënt zijn ontevredenheid met de NGS-masseur.
2. Na bespreking met de NGS-masseur kan de Cliënt zijn klacht in behandeling laten nemen bij de klachtenfunctionaris. Deze zorgt voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk. Naam en contactgegevens van de klachtenfunctionaris worden door de NGS-masseur op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt. Tevens zijn de gegevens te vinden op [www.vindeenmasseur.nl/klachtovereenmasseur](http://www.vindeenmasseur.nl/klachtovereenmasseur).
3. De NGS-masseur zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op zijn website en/of in de wachtkamer van de praktijk. Een papieren versie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt.
4. De Cliënt ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris.
5. De in het vierde lid bedoelde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
6. Aan de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.
7. De Wkkgz kan overeenkomstig zijn van toepassing op de behandeling van klachten.

## **Artikel 15. Geschillenregeling**

1. De NGS-masseur die ingaat op een zorgvraag is aangesloten bij het NGS-Klachtenservice Wkkgz. Deze is de erkende geschilleninstantie voor NGS-masseur die een Dienst verrichten die verder gaat dan enkel het losmaken van spieren.
2. Een geschil ontstaat, indien:
  - a. in strijd is gehandeld met de klachtenprocedure onder de Wkkgz;
  - b. de schriftelijke mededeling die de Cliënt heeft ontvangen op grond van artikel 17 lid 1 Wkkgz, zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt;
  - c. niet verwacht kan worden dat de Cliënt onder de gegevens omstandigheden zijn klacht indient bij NGS-masseur.
3. De Cliënt en de NGS-masseur kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de NGS-masseur. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.
4. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden uitspraak na de voorlegging van het geschil uitspraak. Deze kan een vergoeding toekennen van ten hoogste €25.000,-.
5. Geschillen kunnen ter beslechting ook worden voorgelegd aan de rechter.
6. De Wkkgz is overeenkomstig van toepassing op de behandeling van geschillen.

## **Artikel 16. Overmacht**

Indien de NGS-masseur zijn verplichtingen uit de overeenkomst tot verlening van een of meerdere Diensten niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van van buiten komende oorzaken en omstandigheden, voorzien of niet voorzien, die redelijkerwijs niet aan de NGS-masseur kunnen worden toegerekend, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat de NGS-masseur alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.

Stakingen, overheidsmaatregelen, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen zijn onderneming onder meer door arbeidsongeschiktheid of overlijden van de persoon die de Dienst uitvoert en een algemeen gebrek aan voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten worden onder overmacht begrepen.

### **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van de NGS-masseur, voor zover deze door zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag dat in het kader van de beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van NGS-masseur beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat NGS-masseur in de laatste maand van de Client voor zijn werkzaamheden in de betreffende overeenkomst heeft ontvangen.
2. De NGS-masseur is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat de NGS-masseur is uitgegaan van door of vanwege de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. NGS-masseur is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de Cliënt, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door NGS-masseur.
4. De NGS-masseur heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de Cliënt ongedaan te maken.
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de NGS-masseur.

### **Artikel 18 Rechts- en forumkeuze**

1. Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechtsbank in de plaats waar de NGS-masseur is gevestigd, tenzij een andersluidende dwingendrechtelijke bepalingen gelden.

Bilthoven, 24 september 2021