

# Algemene voorwaarden



# Inhoud

## 1. Algemene voorwaarden

De voordelen  
Wie stelt ze op?  
Standaardbepalingen

## 2. Onredelijke voorwaarden

Onredelijke bepalingen voor consumenten  
Onredelijke bepalingen in het zakelijk verkeer

## 3. Wees duidelijk over uw voorwaarden

Schriftelijk of mondeling  
Online contracten

## 4. Algemene voorwaarden in praktijk

Eén keer is genoeg  
Zakendoen met grote ondernemingen  
Wiens voorwaarden krijgen voorrang?  
Bekneld tussen verschillende voorwaarden  
Wat te doen bij zeer veel klanten?

## 5. Deponeren

## Bijlage: Zwarte en grijze lijst

# De kleine lettertjes

## Algemene voorwaarden scheppen duidelijkheid

Is uw offerte vrijblijvend? Is er sprake van levertijd en hoelang mag die maximaal zijn? In uw algemene voorwaarden vermeldt u wat uw rechten en plichten zijn, maar ook die van uw klant of zakenpartner. Zaken als betalingstermijnen, garantiebepalingen en incasso's regelt u in één keer goed. Het opstellen van goede algemene voorwaarden kan een hoop gedoe voorkomen. Ze worden wel eens 'de kleine lettertjes' genoemd, maar ze besparen u wel de nodige kosten en tijd.

Meer informatie op  
[www.kvk.nl/algemenevoorwaarden](http://www.kvk.nl/algemenevoorwaarden)

# 1. Algemene voorwaarden

## De voordelen

Als een klant uw algemene voorwaarden accepteert, hoeft u het alleen nog maar eens te worden over zaken als prijs en hoeveelheid. Algemene voorwaarden helpen conflicten te voorkomen.

## Wie stelt ze op?

Veel brancheorganisaties stellen algemene voorwaarden op. Zo hanteren garagehouders vaak de BOVAG-voorwaarden. U kunt ze ook zelf opstellen of een ervaren advocaat of juridisch adviseur vragen dit te doen.

Stel uw eigen algemene voorwaarden op via [www.kvk.nl/algemenevoorwaarden](http://www.kvk.nl/algemenevoorwaarden). U kunt modelvoorwaarden downloaden voor consumenten en het zakelijk verkeer, voor dienstverlening en webwinkels.

## Standaardbepalingen

Er zijn bepalingen die bijna altijd in de algemene voorwaarden staan. Veelvoorkomende bepalingen zijn:

- offerte (vrijblijvend of niet, termijn voor aanvaarding);
- transport (wie betaalt transport, verzekering, invoerrechten?);
- levertijd (overmacht);
- betaling (betalingstermijn, incassokosten, rente);
- eigendomsvoorbehoud (eigendom gaat pas over na betaling);
- garantie (zo ja, onder welke voorwaarde);
- afwikkeling van geschillen (rechter of arbitrage);
  
- aansprakelijkheid (beperking, hoogte schadevergoeding).

# 2. Onredelijke voorwaarden

U wilt dat klanten op tijd betalen en zelf zo min mogelijk risico lopen. Daarom probeert u uw algemene voorwaarden zo sluitend mogelijk te krijgen. Maar uw zakenpartner hoeft niet alles te accepteren.

De wet stelt 2 basiseisen:

1. Uw algemene voorwaarden mogen niet onredelijk zijn.
2. De andere partij moet de algemene voorwaarden kunnen lezen voor hij een definitieve beslissing neemt (informatieplicht).

## Onredelijke bepalingen voor consumenten

Als u zakendoet met consumenten, gelden zwaardere eisen dan wanneer u zakendoet met bedrijven. Op de zwarte lijst staan 14 bepalingen die sowieso verboden zijn. Zo kunt u de prijs binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst niet zomaar verhogen.

Er bestaat ook een grijze lijst waarop eveneens 14 bepalingen staan. Hierbij heeft u het recht om aan te tonen dat uw bepaling in dit bepaalde geval niet onredelijk is. Wat er precies op de zwarte en grijze lijst staat, kunt u lezen in de bijlage.

## Onredelijke bepalingen in het zakelijk verkeer

De zwarte en grijze lijst voor consumenten gelden niet in het zakelijk verkeer. Als uw zakenpartner uw algemene voorwaarden onredelijk vindt, is het woord aan de rechter.

# 3. Wees duidelijk over uw voorwaarden

Zorg dat uw zakenpartner voor of tijdens het sluiten van het contract de kans krijgt om uw algemene voorwaarden te lezen. Krijgt hij die gelegenheid niet, dan kan de rechter bepalen dat uw voorwaarden voor deze overeenkomst niet gelden. De overeenkomst blijft dan wel van kracht, maar op uw algemene voorwaarden kunt u geen beroep meer doen.

## Schriftelijk of mondeling

U kunt de algemene voorwaarden vooraf aan uw zakenpartner toezenden. Ook kunt u ze op de achterzijde van het contract of de offerte afdrucken. Verwijs daar dan wel naar op de voorzijde. Maar soms kunt u de voorwaarden echt niet voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst overhandigen. Bijvoorbeeld bij een telefonisch gesloten overeenkomst. In dat geval geldt een uitzondering op de hoofdregel. U meldt de andere partij dan vóór het sluiten van de overeenkomst:

- dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn;
- waar de algemene voorwaarden ter inzage liggen;
- dat u de algemene voorwaarden op verzoek kosteloos toezendt.

## Online contracten

Ook bij het online afsluiten van contracten geldt de basisregel dat u vooraf de inhoud van uw algemene voorwaarden kenbaar maakt aan uw klant. Dat doet u bijvoorbeeld als u producten verkoopt via internet.

## Te laat

Het komt nogal eens voor dat de algemene voorwaarden op de verpakking van een product staan. Bijvoorbeeld onder het (doorzichtige) folie van computers. Als de klant de verpakking opent, aanvaardt hij de voorwaarden, zo valt te lezen. Deze constructie is meestal niet houdbaar: de overeenkomst is immers al eerder gesloten.

## Leveren aan consumenten op afstand

Verkoopt u via internet, telefoon, fax of postorders? Dan heeft de consument het recht om binnen zeven dagen na ontvangst de koop zonder opgave van reden te ontbinden. De kosten voor het terugsturen van het product zijn voor de koper. Als hij al heeft betaald voor het product of de dienst, krijgt hij dit bedrag kosteloos binnen 30 dagen terug. Bepaalde producten zijn bij wet uitgezonderd, bijvoorbeeld : bederfelijke waren, audio, video en computerprogrammatuur waarvan de koper het zegel heeft verbroken, kranten en tijdschriften.

## 4. Algemene voorwaarden in praktijk

### **Eén keer is genoeg**

Stuur nieuwe klanten bij het eerste contact een exemplaar van uw algemene voorwaarden toe. Daarna kunt u op bijvoorbeeld aanbiedingsbrieven of orderbevestigingen volstaan met een mededeling als:

‘Op al onze transacties zijn de algemene voorwaarden van toepassing, zoals die u ter beschikking zijn gesteld. U kunt altijd vragen om toezending van een extra exemplaar.’

### **Zakendoen met grote ondernemingen**

Van grote bedrijven mag u meer verwachten. Ook als zij niet van tevoren uw algemene voorwaarden hebben kunnen lezen of als ze naderhand stellen dat die onredelijk zijn. Grote ondernemingen die zich hierop beroepen, maken niet veel kans. Dat betekent dat u extra beschermd bent als u zakendoet met een grote partij. U kunt natuurlijk niet alles maken, maar u kunt op uw beurt wel stellen dat de algemene voorwaarden van de grote wederpartij niet redelijk zijn of niet op tijd zijn overhandigd.

### **Wiens voorwaarden krijgen voorrang?**

Stel dat zowel u als uw zakenpartner wappert met algemene voorwaarden. Welke van de twee zijn dan van toepassing? Dan geldt: wie het eerst komt, die het eerst maalt. Maar als de andere partij ze vóór het sluiten van de overeenkomst nadrukkelijk afwijst, gaat deze zegswijze weer niet op. Helemaal mooi wordt het als beide partijen de algemene voorwaarden van de ander afwijzen. Dan gelden er helemaal geen algemene voorwaarden en kunnen jullie weer gaan onderhandelen.

### **Bekneld tussen verschillende voorwaarden**

Levert u aan consumenten en stelt uw leverancier voorwaarden die op de zwarte of grijze lijst staan? De wet kent voor dit soort gevallen een speciale regeling. Als u een bepaling uit de algemene voorwaarden niet aan de consument mag opleggen, mag de leverancier dat ook niet aan u doen.

### **Wat te doen bij zeer veel klanten?**

Als u ondernemer bent in bijvoorbeeld de detailhandel of horeca, heeft u te maken met zeer veel klanten. Als u toch algemene voorwaarden wilt hanteren, kunt u melden op een goed zichtbaar bord waar uw klanten die kunnen inzien of opvragen.

## 5. Deponeren

U kunt uw algemene voorwaarden ook deponeren of, anders gezegd: in bewaring geven. Dat is gemakkelijk als u uw algemene voorwaarden niet aan uw zakenpartner kunt overhandigen. Deponeren heeft ook een bewijsfunctie, bijvoorbeeld dat u niet tussentijds de voorwaarden heeft veranderd. U kunt uw algemene voorwaarden deponeren bij de Kamer van Koophandel en/of de rechtbank.

Via uw KvK-nummer óf de naam en vestigingsplaats van uw bedrijf kunnen klanten uw voorwaarden opvragen.

Dit kan bij uw eigen Kamer van Koophandel of via informatienummer 0900-12 34 567 (€ 0,70 per minuut).

De Kamer van Koophandel toetst de inhoud van de algemene voorwaarden niet. Daarvoor kunt u het beste terecht bij een advocaat of juridisch adviseur.

[www.kvk.nl/algemenevoorwaarden](http://www.kvk.nl/algemenevoorwaarden)

Februari 2011 / E-0097

© Kamer van Koophandel Nederland, Woerden

## Bijlage Zwarte en grijze lijst

De wet stelt extra eisen aan algemene voorwaarden als u zakendoet met consumenten.

Er bestaat een zwarte en een grijze lijst:

Boek 6 B.W., titel 5

3. Algemene Voorwaarden

### **Art. 236 Onredelijk bezwarend; zwarte lijst**

Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding:

- a. dat de wederpartij geheel en onvoorwaardelijk het recht ontnemt de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen;
- b. dat de aan de wederpartij toekomende bevoegdheid tot ontbinding, zoals deze in afdeling 5 van titel 5 is geregeld, uitsluit of beperkt;
- c. dat een de wederpartij volgens de wet toekomende bevoegdheid tot opschorting van de nakoming uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot opschorting verleent dan hem volgens de wet toekomt;
- d. dat de beoordeling van de vraag of de gebruiker in de nakoming van een of meer van zijn verbintenissen is tekortgeschoten aan hem zelf overlaat, of dat de uitoefening van de rechten die de wederpartij terzake van een zodanige tekortkoming volgens de wet toekomen, afhankelijk stelt van de voorwaarde dat deze eerst een derde in rechte heeft aangesproken;
- e. krachtens hetwelk de wederpartij aan de gebruiker bij voorbaat toestemming verleent zijn uit de overeenkomst

voortvloeiende verplichtingen op een der in afdeling 3 van titel 2 bedoelde wijzen op een derde te doen overgaan, tenzij de wederpartij te allen tijde de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, of de gebruiker jegens de wederpartij aansprakelijk is voor de nakoming door de derde, of de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren;

f. dat voor het geval uit de overeenkomst voor de gebruiker voortvloeiende rechten op een derde overgaan, ertoe strekt bevoegdheden of verweermiddelen die de wederpartij volgens de wet jegens die derde zou kunnen doen gelden, uit te sluiten of te beperken;

g. dat een wettelijke verjarings- of vervaltermijn waarbinnen de wederpartij enig recht moet geldend maken, tot een verjaringsonderscheidenlijke vervaltermijn van minder dan een jaar verkort;

h. dat voor het geval bij de uitvoering van de overeenkomst schade aan een derde wordt toegebracht door de gebruiker of door een persoon of zaak waarvoor deze aansprakelijk is, de wederpartij verplicht deze schade hetzij aan de derde te vergoeden, hetzij in haar verhouding tot de gebruiker voor een groter deel te dragen dan waartoe zij volgens de wet verplicht zou zijn;

i. dat de gebruiker de bevoegdheid geeft de door hem bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst te verhogen, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden;

j. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, elektriciteit daaronder begrepen, of tot het geregeld doen van verrichtingen, leidt tot stilzwijgende verlenging of vernieuwing van meer dan een jaar;

k. dat de bevoegdheid van de wederpartij om bewijs te leveren uitsluit of beperkt, of dat de uit de wet voortvloeiende verdeling van de bewijslast ten nadele van de wederpartij wijzigt, hetzij doordat het een verklaring van haar bevat omtrent de

deugdelijkheid van de haar verschuldigde prestatie, hetzij doordat het haar belast met het bewijs dat een tekortkoming van de gebruiker aan hem kan worden toegerekend;

l. dat ten nadele van de wederpartij afwijkt van artikel 37 van Boek 3, tenzij het betrekking heeft op de vorm van door de wederpartij af te leggen verklaringen of bepaalt dat de gebruiker het hem door de wederpartij opgegeven adres als zodanig mag blijven beschouwen totdat hem een nieuw adres is meegedeeld;

m. waarbij een wederpartij die bij het aangaan van de overeenkomst werkelijke woonplaats in een gemeente in Nederland heeft, woonplaats kiest anders dan voor het geval zij te eniger tijd geen bekende werkelijke woonplaats in die gemeente zal hebben, tenzij de overeenkomst betrekking heeft op een registergoed en woonplaats ten kantore van een notaris wordt gekozen;

n. dat voorziet in de beslechting van een geschil door een ander dan hetzij de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn, hetzij een of meer arbiters, tenzij het de wederpartij een termijn gunt van ten minste een maand nadat de gebruiker zich schriftelijk jegens haar op het beding heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

#### **Art. 237 Onredelijk bezwarend; grijze lijst**

Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

a. dat de gebruiker een, gelet op de omstandigheden van het geval, ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geeft om op een aanbod of een andere verklaring van de wederpartij te reageren;

b. dat de inhoud van de verplichtingen van de gebruiker wezenlijk beperkt ten opzichte van hetgeen de wederpartij, mede gelet op de wettelijke regels die op de overeenkomst betrekking hebben, zonder dat beding redelijkerwijs mocht verwachten;

c. dat de gebruiker de bevoegdheid verleent een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden;

d. dat de gebruiker van zijn gebondenheid aan de overeenkomst bevrijdt of hem de bevoegdheid daartoe geeft anders dan op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat deze gebondenheid niet meer van hem kan worden gevergd;

e. dat de gebruiker een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor de nakoming geeft;

f. dat de gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding;

g. dat een de wederpartij volgens de wet toekomstende bevoegdheid tot verrekening uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot verrekening verleent dan hem volgens de wet toekomt;

h. dat als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomstende rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen;

i. dat voor het geval de overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van het feit dat de wederpartij in de nakoming van haar verbintenis is tekortgeschoten, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behoudens voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor door de gebruiker geleden verlies of gederfde winst;

j. dat de wederpartij verplicht tot het sluiten van een overeenkomst met de gebruiker of met een derde, tenzij dit, mede gelet op het verband van die overeenkomst met de in dit artikel bedoelde overeenkomst, redelijkerwijs van de wederpartij kan worden gevergd;

k. dat voor een overeenkomst als bedoeld in artikel 236 onder j een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij de bevoegdheid heeft de overeenkomst telkens na een jaar op te zeggen;

l. dat de wederpartij aan een opzegtermijn bindt die langer is dan drie maanden of langer dan de termijn waarop de gebruiker de overeenkomst kan opzeggen;

m. dat voor de geldigheid van een door de wederpartij te verrichten verklaring een strengere vorm dan het vereiste van een onderhandse akte stelt;

n. dat bepaalt dat een door de wederpartij verleende volmacht onherroepelijk is of niet eindigt door haar dood of ondercuratelestelling, tenzij de volmacht strekt tot levering van een registergoed.