

Het belang van goede algemene voorwaarden

“SOMMIGE MENSEN PROBEREN ALTIJD EEN GAATJE TE VINDEN”

Al voor 2750 klanten verzorgde Wendy Vos een vakantie naar Kroatië. Naar alle tevredenheid. Toch had ze ook twee klanten die klachten hadden en zelfs begonnen te dreigen. “Geheel onterecht, maar gelukkig kon ik terugvallen op mijn algemene voorwaarden.”

Tekst Miloe van Beek; Fotografie Tessa Posthuma de Boer

“Nadat ik jarenlang in de reiswereld werkte en les heb gegeven op de Hogeschool voor Toerisme en Recreatie, kwam op 1 januari 2012 eindelijk mijn droom uit: een eigen reisbureau gespecialiseerd in Kroatië. Ik wil mensen het echte land laten zien, weg van de gebaande paden en het massatoerisme. Het is een gat in de markt. Sinds ik Kroatië Exclusief begon, heb ik tientallen leuke reacties gekregen: kaarten, taarten en mails van mensen die me bedankten voor een geweldige reis.”

Dreigementen

“Helaas kreeg ik vorig jaar zomer ook twee keer achter elkaar te maken met klanten die niet tevreden waren. Eén echtpaar belde me na drie uur in hun accommodatie al op dat ze niet tevreden waren. Ze sliepen normaal altijd in vijfsterrenhotels en dit voldeed niet, ook al staat die accommodatie bijzonder goed bekend. Om hun woorden kracht bij te zetten had de man ineens allerlei vreselijke rugklachten. Toevallig was ik op dat moment voor zaken in Kroatië en regelde ter plekke een alternatief. Dat had ik niet hoeven doen, ze waren van tevoren akkoord gegaan met de offerte waarin alle accommodaties werden beschreven.

Na thuiskomst eisten ze ook nog eens duizend euro retour: de reis had niet aan hun verwachtingen voldaan. Na de eis volgde een brief van hun advocaat en dreigden ze me zwart te maken bij vrienden en invloedrijke kennissen als ik niet zou betalen. Ik ben heel rustig gebleven, heb gezegd dat ik me niet liet chanteren of intimideren. Ze waren akkoord gegaan met de offerte, alleen als er echt iets heel heftigs mis is met de accommodatie, hadden ze recht op geld terug. Dat konden ze teruglezen in de algemene voorwaarden waar ze ook mee akkoord waren

gegaan. Om ervan af te zijn heb ik overlegd met de beheerders van de accommodatie die ze hadden geweigerd, zij hebben hun 200 euro terugbetaald. Daarna heb ik niks meer van ze gehoord.”

Onrechtvaardig

“Het was extra vervelend dat ik een paar weken eerder ook al te maken had gehad met een klagend stel. Zij hadden de prijslijsten in hotels gecheckt en geconcludeerd dat ze te veel hadden betaald. Als ik geen geld terug zou geven, dreigden ook zij me overal zwart te maken, op internet en bij vrienden, en ze zouden contact opnemen met het Kroatisch Verkeersbureau. Ik heb netjes uitgelegd dat hotel-prijzen erg fluctueren en ze akkoord waren gegaan met de algemene voorwaarden. Daarna heb ik niets meer gehoord. Doordat ik twintig jaar ervaring heb in de reiswereld, heb ik veel zelfvertrouwen en kan snel de ernst van een situatie inschatten. De kritiek die ze uitten, voelde erg onrechtvaardig. Ik twijfelde aan mijn emoties. Is het wel juist dat mijn gevoel van onrecht zo de overhand krijgt? Ik was even lamgeslagen, emotioneel en boos.”

Algemene voorwaarden op orde

“Ik wist zo zeker dat ze me niets konden maken omdat mijn algemene voorwaarden in orde waren. Dit is zo belangrijk, daarmee geef je klanten en jezelf zekerheid. De voorwaarden zorgen voor duidelijkheid, in mijn geval tussen reiziger en reisorganisatie. Die voorwaarden heb ik opgesteld op basis van mijn eerdere ervaringen in de reiswereld. Op internet heb ik ook gekeken bij die van andere reisorganisaties en delen daarvan overgenomen. Ik stuur de voorwaarden altijd mee als bijlage bij een offerte en wijs mensen erop dat ze daarmee akkoord

Wendy Vos was na twee ongegronde klachten blij dat ze haar algemene voorwaarden op orde had.

“MET ALGEMENE VOORWAARDEN GEEF JE JEZELF EN JE KLANTEN ZEKERHEID”

gaan als ze boeken. Na deze twee incidenten heb ik ze nog een keer goed doorgenomen en sommige passages extra benadrukt: dat hotelprijzen kunnen fluctueren bijvoorbeeld en dat eventuele klachten altijd ter plekke bij de accommodatie aangegeven moeten worden. Om echt zeker te weten dat ze helemaal waterdicht zijn, heb ik bij de KvK juridisch advies gevraagd. Er zijn namelijk altijd mensen die toch proberen een gaatje te vinden waardoor ze geld terug kunnen krijgen. Ik heb door deze ervaring ook mijn bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering kritisch bekeken en die verder uitgebreid. Als ik nog eens een klacht krijg, handelen zij die verder voor me af. Erg prettig, dan kost het mij minder energie. De ervaring heeft me als ondernemer trouwens wel gesterkt. Ik weet dat ik alles goed heb geregeld en sterk in mijn schoenen sta.” ■

Modelvoorwaarden

Uit onderzoek van de KvK blijkt dat een kwart van de zzp'ers geen algemene voorwaarden heeft opgesteld. Het is verstandig dit wel te doen: ze zijn een verzekering voor je bedrijf. Zo dienen ze ook voor het naleven van betalingscondities en vertellen ze welke rechten en plichten je hebt als je met iemand zakendoet. Het is verder slim om de voorwaarden toe te snijden op de branche waarin je actief bent. Zorg dat ze wel aan de klant worden gegeven voordat de opdracht wordt gegund, anders zijn de algemene voorwaarden niet rechtsgeldig. Een tekst 'Onze algemene voorwaarden kunt u vinden op onze website' is niet voldoende.