

Preventie maatregelen

Algemene en/of leveringsvoorwaarden

Wat zijn algemene voorwaarden?

Algemene voorwaarden zijn voorwaarden waarin een bedrijf aangeeft onder welke voorwaarden een bedrijf zakendoet.

Wat zijn leveringsvoorwaarden?

Leveringsvoorwaarden zijn algemene voorwaarden die specifiek gericht zijn op de verkoop en levering van fysieke producten waaronder een bedrijf zakendoet.

Waarom algemene en/of leveringsvoorwaarden?

Algemene en/of leveringsvoorwaarden dienen als bescherming van een bedrijf welke algemene en/of leveringsvoorwaarden inbrengt. Men dekt zich in voor risico's en aansprakelijkheid, die bij het ondernemerschap horen. Men voorkomt daarmee mogelijke problemen na het sluiten van een overeenkomst. Zie het als spelregels tussen een bedrijf en een klant.

Zijn algemene en/of leveringsvoorwaarden verplicht?

Nee, je bent niet verplicht algemene voorwaarden op te stellen, te hanteren en/of te deponeren. Het is echter wel aan te raden om dergelijke voorwaarden op te stellen en te gebruiken, omdat je hiermee vastlegt wat jouw rechten en plichten zijn en de rechten en plichten van de wederpartij. Maar het kan wel zijn dat je voor een aansprakelijkheidsverzekering verplicht bent om met algemene voorwaarden te werken. Ook een keurmerk voor jouw branche kan algemene voorwaarden verplicht stellen. In de meeste gevallen geeft het keurmerk duidelijk aan wat er minimaal de voorwaarden moet zijn opgenomen.



Wat leg je onder andere vast in algemene en/of leveringsvoorwaarden?

Veel voorkomende bepalingen zijn;

- Offerte (vrijblijvend of niet, termijn voor aanvaarding)
- Transport (wie betaalt transport, verzekering, invoerrechten)
- Levertijd (binnen hoeveel dagen vindt de levering plaats en wat in geval van overmacht)
- Betalingsvoorwaarden (denk aan betalingstermijn, maar ook aan incassokosten en rente die in rekening mag worden gebracht bij niet-tijdige betaling)
- Eigendomsvoorbehoud (het eigendom gaat pas over op de klant na volledige betaling)
- Garantie (is er sprake van garantie en zo ja onder welke condities)
- Aansprakelijkheid (beperking van de aansprakelijkheid, maximale hoogte schadevergoeding)

- Afspraken over ontbinden van de overeenkomst
- Vrijwaring (wederpartij afschermen van een bepaalde claim)
- Klachtenregeling
- Geheimhouding
- Toepasselijk recht. Altijd Nederlands recht van toepassing verklaren
- Afwikkeling geschillen (bijvoorbeeld via de rechter, arbitrage en of geschillencommissie)

Wanneer zijn de algemene en/of leveringsvoorwaarden tussen een bedrijf en een klant van toepassing?

De algemene en/of leveringsvoorwaarden zijn pas toepassing als deze zijn overeengekomen. Een bedrijf dient een klant dus te informeren over de toepasselijkheid van de algemene en/of leveringsvoorwaarden voorafgaande aan de overeenkomst. Het bedrijf welke de algemene en/of leveringsvoorwaarden wil inbrengen heeft dus een informatieplicht. Dit kunt u doen door:

- De algemene en/of leveringsvoorwaarden compleet in uw offerte op te nemen
- Of een verwijzing in de offerte te maken en de algemene en/of leveringsvoorwaarden als los document fysiek mee te sturen
- Of een verwijzing in de offerte te maken naar de website met url waardoor je als je er op klikt je gelijk op de algemene en/of leveringsvoorwaarden terecht komt

Het beste blijft gewoon om vooraf de algemene en/of leveringsvoorwaarden fysiek mee te sturen (wettelijk; vooraf ter hand te stellen) en de klant laten tekenen voor toepasselijkheid daarvan. Of de klant per mail te laten bevestigen dat zij akkoord zijn met de toepasselijkheid van de algemene en/of leveringsvoorwaarden.

Let op; wordt er verwezen naar 2 onderling verschillende sets van voorwaarden, zonder dat duidelijk is welke sets in het gegeven geval van toepassing is, dan maakt geen van beide sets deel uit van de overeenkomst. Dus duidelijkheid is ook belangrijk. Buiten het feit dat de inhoud van de algemene en/of leveringsvoorwaarden duidelijk moeten zijn.

In het Burgerlijk Wetboek artikel 6:233 en 6:234 BW staat het volgende; de klant (consument en/of bedrijf) moet een redelijke kans hebben gehad om de algemene en/of leveringsvoorwaarden in te kunnen zien. Is dit niet mogelijk dan zijn de algemene en/of leveringsvoorwaarden niet van toepassing. Er zijn natuurlijk een uitzonderingen. Zie bijvoorbeeld de reisvoorwaarden van RET of de NS. Die kunnen de voorwaarden niet op voorhand aan elke reiziger toezenden.



Preventietips

Eigenlijk in elke uiting die een bedrijf naar buiten doet, dient verwezen te worden naar de algemene en/of leveringsvoorwaarden. Hiermee vergroot je namelijk de kans dat de klant een redelijke kans heeft gehad om de algemene en/of leveringsvoorwaarden in te zien. Denk hierbij aan;

- Onderkant briefpapier (inclusief tekst waar ze te vinden zijn)
- Onderkant factuur (inclusief tekst waar ze te vinden zijn)
- Offerten (duidelijke verwijzing in offerte zelf en fysiek meesturen)

- Contracten (duidelijke verwijzing in het contract zelf en fysiek meesturen)
- Getekende contracten waarbij de algemene en/of leveringsvoorwaarden mee getekend/geparafeerd worden. Dit is uiteraard de beste manier met 100% zekerheid van acceptatie van de algemene en/of leveringsvoorwaarden
- Automatische handtekening e-mail met een link waarop je kan klikken waarbij je gelijk op de van toepassing zijnde algemene en/of leveringsvoorwaarden terecht komt (ze moeten te downloaden en op te slaan zijn)
- Vermelden op de website
- Opdracht/ orderbevestigingen aan de klant
- Vermelding in brochures/catalogi
- Vermelding bij prijslijsten

Bij een geschil dient het bedrijf welke zich op de algemene en/of leveringsvoorwaarden wil beroepen aan te tonen dat de algemene en/of leveringsvoorwaarden van toepassing zijn verklaard (zijn ingebracht). Met andere woorden; op voorhand ter hand gesteld en dat er kennis van is genomen en van genomen had kunnen worden.

Let op; het kan zijn dat je meerdere activiteiten uitvoert voor een klant waarbij verschillende algemene en/of leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.

Je dient dan per activiteit aan te geven in welke hoedanigheid je optreedt en welke algemene en/of leveringsvoorwaarden van toepassing zijn; Voorbeeld;

- Als expediteur zal ik voor u uw goederen doen laten vervoeren op basis van de Fenex condities
- Als opslagnemer sla ik uw goederen op, op basis van de Nederlandse Opslagvoorwaarden

Aansprakelijkheid in algemene en/of leveringsvoorwaarden.

Door vooraf duidelijke afspraken te maken over onderlinge verantwoordelijkheden bij schade voorkomt u discussies. Bovendien kunt u van tevoren bepaalde vormen van aansprakelijkheid uitsluiten. Denk hierbij aan;

- Uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals vertraging, stagnatie, bedrijfsstilstand,



- productieverlies, bedrijfsschade en winstderving
- Vrijwaring en schadelosstelling door een wederpartij voor aanspraken van derden
- Maximering van de schadevergoeding tot de factuurwaarde of de hoogte van het honorarium of tot het bedrag van de aansprakelijkheidsverzekering
- Beperking van de aansprakelijkheid tot het nakomen van de garantieverplichtingen of het opnieuw leveren van producten bij geconstateerde gebreken

Wat als een bedrijf en een klant beide hun eigen algemene en/of leveringsvoorwaarden willen inbrengen (battle of forms)?

Als twee bedrijven beide hun algemene en/of leveringsvoorwaarden inbrengen dan kan er een discussie ontstaan over welke algemene en/of leveringsvoorwaarden van toepassing zijn. In de wet is geregeld dat de algemene en/of leveringsvoorwaarden die als eerste van toepassing zijn verklaard op de overeenkomst geldig zijn, tenzij deze voor het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk door de andere partij wordt afgewezen. Deze afwijzing moet 'uitdrukkelijk' zijn. Een standaard afwijzing in de eigen voorwaarden is onvoldoende.

Toeleveranciers en onderaannemers van uw bedrijf.

Mocht je als bedrijf werkzaamheden aan een derde uitbesteden zorg er vooraf dan goed voor dat degene die de werkzaamheden daadwerkelijk uitvoert dit op dezelfde algemene en/of leveringsvoorwaarden doet als waarop ze door u zijn aangenomen. Ditzelfde geldt bij inkoop bij een toeleverancier.

Of je hanteert je eigen algemene en/of leveringsvoorwaarden richting de toeleverancier of je schuift de algemene en/of leveringsvoorwaarden van de toeleverancier door naar het bedrijf welke de zaken bij jou afneemt. Zo ontstaat er nooit een verschil in condities en kan je een eventueel geschil altijd simpel doorschuiven.

Of controleer de verplichtingen in de algemene en/of leveringsvoorwaarden van uw leverancier of onderaannemer en bepaal of deze niet zwaarder zijn dan de bepalingen die van toepassing zijn op de overeenkomst met uw afnemers.

Wat is het verschil tussen algemene en/of leveringsvoorwaarden wanneer een bedrijf zakendoet met bedrijven en of met consumenten?

Als u zakendoet met consumenten, gelden zwaardere eisen dan wanneer u zakendoet met bedrijven. Voor de algemene en/of leveringsvoorwaarden voor consumenten gelden namelijk de zogenaamde zwarte en grijze lijst. Hierin staan bepalingen die onredelijk zijn of vermoed worden onredelijk te zijn in algemene en/of leveringsvoorwaarden.

Wijziging van algemene en/of leveringsvoorwaarden?

Als een bedrijf de algemene en/of leveringsvoorwaarden wijzigt en vanaf dat moment alleen nog maar op die algemene en/of leveringsvoorwaarden zaken wil doen dan ontstaat er een nieuwe informatieplicht. Je dient al je relaties opnieuw te informeren. Als u een verplichting vanuit een aansprakelijkheidsverzekering heeft



voor het inbrengen van uw algemene en/of leveringsvoorwaarden stuur de nieuwe dan naar de verzekeraar met de vraag of deze akkoord zijn. Het beste is eigenlijk om wijzigingen in de voorwaarden vooraf met de verzekeraar te bespreken.

Algemene en/of leveringsvoorwaarden in combinatie met een aansprakelijkheidsverzekering.

Op een aansprakelijkheidsverzekering kan het zijn dat er een verplichting in de polis is opgenomen van het inbrengen van de algemene en/of leveringsvoorwaarden. Indien een bedrijf dit in de praktijk niet doet dan gaat de verzekeraar bij schade er als het ware vanuit dat de algemene en/of leveringsvoorwaarden zijn ingebracht. Het risico hiervan kan zijn dat de geleden schade maar gedeeltelijk of helemaal niet wordt vergoed. Als er geen verplichting in de polis staat van het inbrengen van algemene en/of leveringsvoorwaarden (vrijheid van leveringsvoorwaarden) is het een dringend advies om dit toch te doen. Door het juist te doen weet je als bedrijf wat de risico's van het ondernemen zijn. Staat namelijk vastgelegd in de algemene en/of leveringsvoorwaarden. Dat is namelijk het doel ervan. Ook is het dan geen vrijbrief om de algemene en/of leveringsvoorwaarden van klanten klakkeloos maar te accepteren. De risico's van

het ondernemen zijn dan niet meer te overzien waardoor de bedrijfscontinuïteit in gevaar kan komen.

Wilt u toch op de algemene en/of leveringsvoorwaarden van uw klant werken lees deze dan eerst zelf door en bepaal wat voor extra risico u als onderneming hierdoor gaat lopen en of dit acceptabel is. Leg ze eventueel aan een interne of externe juridisch adviseur voor. Wilt u er verzekeringsdekking voor hebben leg ze dan voor bij uw verzekeraar. Het kan zijn dat de verzekeraar het risico niet wenst te verzekeren en of andere eisen stelt. Bijvoorbeeld een verhoogd eigen risico, hogere premie, lagere aansprakelijkheidslimiet etc.

LET OP: of er nu wel of geen vrijheid van algemene en/of leveringsvoorwaarden geldt en of algemene en/of leveringsvoorwaarden van derden door de verzekeraar worden geaccepteerd, de uitsluitingen in polisvoorwaarden blijven van toepassing



Wat zijn de voordelen van algemene en/of leveringsvoorwaarden als deze goed zijn ingeregeld/overeengekomen?

- In principe kan er geen discussie ontstaan of de algemene en/of leveringsvoorwaarden wel of niet zijn ingebracht. Dus overeengekomen zijn.
- Als bedrijf weet je dan altijd wanneer je wel of niet aansprakelijk bent, daar je dit opneemt in de algemene en/of leveringsvoorwaarden
- Als bedrijf weet je dan altijd wat de hoogte van de aansprakelijkheid is, daar je dit als het goed is opneemt in je algemene en/of leveringsvoorwaarden
- De ondernemersrisico's zijn hierdoor aanvaardbaar
- De bedrijfscontinuïteit komt hierdoor in principe niet in gevaar
- De rechten en plichten van beide partijen zijn duidelijk

LET OP: dit zegt niets over de inhoud van de algemene en/of leveringsvoorwaarden en of er wel of geen aansprakelijkheid is. Het gaat hierom dat ze duidelijk zijn overeengekomen. (Uiteraard kan een rechter de toepasselijkheid wel nietig verklaren)

Wat zijn de nadelen van de algemene en/of leveringsvoorwaarden als dit goed is ingeregeld?

- Klanten zijn het bij schade nooit eens met de algemene en/of leveringsvoorwaarden
- Commerciële mensen van het bedrijf hebben er altijd moeite mee om de algemene en/of leveringsvoorwaarden te moeten verkopen want ze willen omzet maken. Zij ervaren dit als een beperking. Zeker bij grote opdrachtgevers

Preventietips

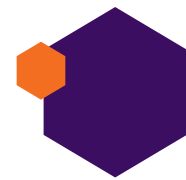
- Zorg dat uw algemene en/of leveringsvoorwaarden goed aansluiten bij uw bedrijfsactiviteiten
- Maak zo mogelijk gebruik van algemene en/of leveringsvoorwaarden die door

brancheorganisaties voor leden zijn opgesteld. Voordeel is dat deze binnen de sector zijn aanvaard

- Als u zelf algemene en/of leveringsvoorwaarden opstelt, doe dat dan bij voorkeur in overleg met een juridisch adviseur of advocaat
- Stelt u zelf algemene voorwaarden op, deponeer deze dan (dat wil zeggen registreren bij een onafhankelijke partij als de Kamer van Koophandel of een notaris). Zo kunt u later aantonen welke voorwaarden bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing waren
- Stel op voorhand ter hand aan de wederpartij, laat de wederpartij voor toepassing van algemene voorwaarden tekenen / bevestiging mailen.
- Controleer regelmatig of uw algemene en/of leveringsvoorwaarden nog up to date zijn. Zeker in deze snel veranderde wereld. Bij wijziging informeer de klanten
- Zet altijd een datum of een versienummer op de algemene en/of leveringsvoorwaarden zodat u altijd weet wat de laatste versie is
- Heeft u een uitgebreide zakelijke rechtsbijstandverzekering dan kunt u uw algemene en/of leveringsvoorwaarden door de verzekeraar laten toetsen
- Of uw algemene en/of leveringsvoorwaarden 'redelijk' zijn hangt mede af van de aard van uw dienstverlening. Zorg ervoor dat uw algemene en/of leveringsvoorwaarden hierop zijn afgestemd en op de afnemers met wie het bedrijf zakendoet.
- Houd er rekening mee dat er zwaardere eisen worden gesteld aan uw algemene en/of leveringsvoorwaarden als u zakendoet met consumenten
- Verklaar uw algemene en/of leveringsvoorwaarden tijdig van toepassing, dus niet pas bij levering of via de factuur dus op voorhand en overhandig een exemplaar
- Zorg dat uw klanten kennis kunnen nemen van uw algemene en/of leveringsvoorwaarden (zie preventietips*)
- Doet u zaken met buitenlandse bedrijven, denk er dan aan de algemene en/of leveringsvoorwaarden beschikbaar te stellen in de taal van het land of in de taal die is gebruikt bij de totstandkoming van de overeenkomst. En

verder gelden ook de andere vermelde preventie tips die in dit document zijn vermeld.

- Zorg dat werknemers die met de algemene en/of leveringsvoorwaarden werken op de hoogte zijn van de inhoud van de voorwaarden en hoe daarmee om te gaan. Leg ze uit wat de consequentie kan zijn als de algemene en/of leveringsvoorwaarden niet op de juiste worden ingebracht/ overeengekomen. Bedrijfscontinuïteit kan in gevaar komen. Denk aan sales mensen, schadebehandelaars e.d.



Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend d.d. 17-9-2021

BRON; VANDIJK Advocaten
www.vandijkadvocaten.nl

Nationale Nederlanden
Schadeverzekeringsmaatschappij NV

ZeerZeker

Vivaldistraat 204
2901 HC Capelle aan den IJssel
Postbus 532
2900 AM Capelle aan den IJssel

☎ 010 - 442 33 55
✉ welkom@zeerzeker.com
🌐 www.zeerzeker.com