

# Algemene voorwaarden

**De algemene voorwaarden van uw organisatie kunnen van groot belang zijn op het moment dat er discussie ontstaat over bijvoorbeeld een te late betaling of de aansprakelijkheid voor het geleverde product. Maar u heeft niets aan de voorwaarden als ze niet ook daadwerkelijk van toepassing zijn. En daar gaat het wel eens mis. Een vermelding op het briefpapier of de website van uw organisatie dat de algemene voorwaarden op alle verkopen van toepassingen zijn, is namelijk niet voldoende.**

## 1. Vooraf overhandigen

U bent verplicht om uw klant een redelijke mogelijkheid te geven om kennis te nemen van de algemene voorwaarden van uw organisatie. In de praktijk betekent dit dat u de voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst daadwerkelijk aan de klant moet overhandigen of toezenden. Doet u dit niet, dan kan uw klant de algemene voorwaarden 'vernietigen'. Simpelweg verwijzen naar de algemene voorwaarden op de website is dus niet genoeg. Ontstaat er een geschil, dan zult u moeten kunnen bewijzen dat uw klant de algemene voorwaarden daadwerkelijk ontvangen heeft. Een standaardzinnetje op het briefpapier waarin staat dat de voorwaarden zijn toegezonden, is onvoldoende bewijs.

## 2. Verwijzen en vermelden

Om u volledig in te dekken, kunt u de algemene voorwaarden beter laten afdrukken op de achterkant van het briefpapier of de bestelbon. Op de voorkant van de brief of bestelbon

moet u dan verwijzen naar de voorwaarden en vermelden dat deze zijn afgedrukt op de achterkant. De algemene voorwaarden vermelden op de factuur heeft geen zin. Tegen de tijd dat de klant de factuur ontvangt, is de overeenkomst tenslotte al gesloten. Om alle misverstanden te voorkomen, moet u duidelijk verwijzen naar de algemene voorwaarden en u niet beperken tot goed verborgen kleine lettertjes.

## 3. Uitzonderingen

Soms is het niet te doen om de algemene voorwaarden vooraf aan de klant te overhandigen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij treinkaartjes. Van de NS kan niet worden verwacht dat ze de algemene voorwaarden aan alle passagiers overhandigen voordat deze een kaartje kopen. In zo'n geval – maar dan ook alleen als vooraf overhandigen echt niet mogelijk is – kan een organisatie volstaan met de mededeling dat de voorwaarden op verzoek zullen worden toegezonden. Voor grote organisaties (organisaties die een jaarrekening openbaar hebben gemaakt of die meer dan vijftig medewerkers in dienst hebben) geldt ook een uitzondering. Van grote organisaties wordt namelijk verwacht dat zij zelf onderzoek doen naar de inhoud van de voorwaarden. U hoeft grote organisaties daarom uw algemene voorwaarden niet toe te sturen.

## 4. Verkoop via internet

Als een overeenkomst volledig elektronisch tot stand komt (zoals bij online-aankopen), kunt u de algemene voorwaarden ook per e-mail toezenden

of op de website plaatsen. Maar om dan te kunnen spreken van het 'overhandigen' van de voorwaarden, moet u wel aan een paar eisen voldoen. Zo moeten de voorwaarden op zo'n manier op de website geplaatst zijn dat de klant ze ziet bij het sluiten van de overeenkomst. Bovendien moet de klant de mogelijkheid hebben om de voorwaarden op te slaan (bijvoorbeeld als pdf-bestand) of te printen zodat hij ze later nog eens kan raadplegen. Vermeldt u de algemene voorwaarden op de website, zorg dan dat ze gemakkelijk te vinden en te downloaden zijn.

## 5. Voorwaarden deponeren

Het is niet verplicht, maar het kan handig zijn om de algemene voorwaarden van uw organisatie te deponeren bij de rechtbank of de Kamer van Koophandel. Het depot kan dan namelijk als bewijs dienen en u stelt uw klant daarmee in de gelegenheid om de voorwaarden (nog eens) te raadplegen. Vooral dat eerste kan van pas komen als er discussie ontstaat over wat op een bepaald moment de precieze inhoud van de voorwaarden was. Kiest u ervoor om de voorwaarden te deponeren, dan geldt nog altijd dat u ze moet overhandigen aan uw klanten bij het sluiten van een overeenkomst. Alleen een verwijzing naar het depot voor inzage is niet voldoende.

*Bert van Mieghem, advocaat bij  
Wybenga Advocaten, e-mail:  
vanmieghem@wybenga-advocaten.nl*

# CHECKLIST