

## **Checklist: Algemene voorwaarden**

De 'kleine lettertjes', heb jij ze al? Algemene voorwaarden hebben misschien niet jouw hoogste prioriteit. Je hebt als ondernemer wel wat anders aan je hoofd. Toch zou dit wél bovenaan jouw lijst moeten staan. Algemene voorwaarden kunnen jouw bedrijf namelijk behoeden voor veel zakelijke issues. Of juist problemen in goede banen leiden, mochten deze onverhoopt ontstaan.

### **Wat zijn algemene voorwaarden?**

Algemene voorwaarden zijn regels die je als ondernemer kunt toepassen op jouw producten of diensten. In deze kleine lettertjes regel je zaken die niet direct betrekking hebben op de kern van de overeenkomst, zoals product en prijs. Het gaat om bepalingen die voor alle afspraken met klanten gelden. Denk aan clausules over betalingstermijnen, annuleringsmogelijkheden, garanties, incassokosten en aansprakelijkheid. Op die manier hoef je niet bij iedere overeenkomst die je sluit over dat soort zaken telkens opnieuw te onderhandelen.

Door bedrijven worden algemene voorwaarden ook wel actievoorwaarden, garantievoorwaarden, leveringsvoorwaarden of servicevoorwaarden genoemd. Dit zijn allemaal algemene voorwaarden die moeten voldoen aan de wettelijke regels. Hoe ze worden genoemd, maakt niet uit.

### **Zijn algemene voorwaarden verplicht?**

Het hebben van algemene voorwaarden is niet verplicht, maar het is wel voor elk bedrijf noodzakelijk. Toch lang niet elke ondernemer heeft ze. Een gemiste kans, met algemene voorwaarden bepaal je namelijk jouw regels. Die regels fungeren als vangnet in een eventueel geschil met een andere partij. Goede algemene voorwaarden kunnen bovendien de kans op wanbetaling en andere bedrijfsrisico's aanzienlijk verkleinen.

## **Wat zegt de wet over algemene voorwaarden?**

Je kunt niet zomaar alles opnemen in algemene voorwaarden. De voorwaarden moeten voldoen aan de wet. De wet gaat altijd vóór de algemene voorwaarden. Biedt jouw bedrijf diensten of producten aan consumenten? Consumenten worden meer in bescherming genomen dan bedrijven. De wet kent daarom belangrijke consumentenregels waarvan niet kan worden afgeweken. Sommige bepalingen staan op de wettelijke 'zwarte lijst' en zijn dus verboden. Voor webwinkels gelden bovendien extra regels. Maar ook voor bijzondere overeenkomsten, zoals een huur- of koopovereenkomst, gelden aparte regels. Voldoen jouw voorwaarden niet aan de wet dan loop je het risico dat je niet meer op je eigen voorwaarden kunt terugvallen. Schakel daarom altijd juridische hulp in om jouw algemene voorwaarden op te stellen of te laten controleren.

## **Wat staat er in algemene voorwaarden?**

Wanneer is er sprake van een oplevering en wat is de onderhoudstermijn? Wat doe je bij meer of minder werk? En welke regels hanteer je bij eventuele aansprakelijkheid? Door dit soort zaken in algemene voorwaarden vast te leggen, bied je niet alleen jezelf maar ook jouw klanten duidelijkheid. Wat je wel en niet mag opnemen in algemene voorwaarden hangt onder meer af van de branche waarin jouw bedrijf actief is, de producten of diensten die je aanbiedt en of jouw afnemers consumenten of bedrijven zijn. Er is veel mogelijk en alles hangt af van jouw wensen en de mogelijkheden die de wet biedt. Onderstaande onderwerpen zijn enkele voorbeelden welke in algemene voorwaarden geregeld kunnen worden.

### · **Betalingsvoorwaarden**

Betalingstermijnen en de wijze van betaling kun je regelen in algemene voorwaarden. Mocht een betaling uitblijven dan kun je hierop ook een sanctie stellen. Zo kun je een eigendomsvoorbehoud opnemen. Een product blijft dan jouw eigendom totdat de debiteur volledig heeft betaald. Ook kan je bepalen dat bij te late betaling de debiteur administratieve kosten en een rente verschuldigd is. Mocht je onverhoopt toch met een wanbetaler te maken krijgen dan sta je dus met algemene voorwaarden veel sterker.

### · **Aansprakelijkheid**

Ondernemen betekent soms (financiële) risico's nemen. Wist je dat je in algemene voorwaarden jouw aansprakelijkheid aanzienlijk kunt beperken? Bijvoorbeeld tot de hoogte van het factuurbedrag of het leveren van een vervangend product. In sommige gevallen is het zelfs mogelijk om aansprakelijkheid volledig uit te sluiten. Hiermee kun je hoge schadeclaims voorkomen.

- **Schadevergoeding**

Vermeld wanneer je tot uitbetaling van een schadevergoeding overgaat. En beperk bijvoorbeeld gevolgschade tot een redelijk en billijk bedrag. Of sluit juist bepaalde schade helemaal uit zoals gedeerde winst en/of gemiste besparingen. Heb je een aansprakelijkheidsverzekering dan zou je het schadebedrag ook kunnen beperken tot het bedrag dat in het desbetreffende geval zal worden uitgekeerd.

- **Garantie**

Werk je met garanties? Geef dan altijd aan wanneer de garantie geldt, wat de garantie inhoudt en wat de garantietermijn is. Je kunt ook duidelijk vermelden in welke gevallen de garantie niet geldt.

- **Prijswijzigingen**

Je kunt tussentijds prijswijzigingen doorvoeren, maar dan moet je dat wel opnemen in de algemene voorwaarden. Consumenten moet je op de hoogte brengen van de prijswijziging. Zijn jouw klanten ondernemers dan hoeft dit niet, maar dit is natuurlijk wel verstandig.

- **Voortijdige beëindiging**

Omschrijf in welke situaties en op welke wijze jij of de afnemer de overeenkomst mag ontbinden of opzeggen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen als een van beide partijen de gemaakte afspraken niet of niet tijdig nakomt of bij faillissement van een der partijen.

- **Verlenging**

Biedt jouw bedrijf abonnementen of langlopende contracten aan? Vermeld dan hoe deze worden verlengd (stilzwijgend of niet) en onder welke voorwaarden. Benoem ook op welke wijze het contract kan worden beëindigd door de afnemer en met welke opzegtermijn rekening moet worden gehouden.

- **Forumkeuze**

Leg vast welke rechtbank bevoegd is om over eventuele geschillen te oordelen. Bijvoorbeeld de rechtbank in het arrondissement van jouw vestigingsplaats. Niet alleen uit praktisch oogpunt, maar zo voorkom je ook onnodige reiskosten. Zeer aan te bevelen als je buitenlandse klanten hebt.

## **Kunnen mijn algemene voorwaarden ongeldig zijn?**

Is een bepaling in jouw algemene voorwaarden in strijd met de wet dan kan de klant deze vernietigen. Wanneer de klant dat doet, is de bepaling niet meer van toepassing op de overeenkomst. De wettelijke regels komen daarvoor in de plaats. De algemene voorwaarden kunnen in zijn geheel ook ongeldig zijn als je deze niet op de juiste manier gebruikt.

## **Hoe gebruik ik mijn algemene voorwaarden?**

Het hebben van algemene voorwaarden alleen is niet genoeg. Je moet de voorwaarden ook op de juiste manier toepassen. Dit gaat helaas vaak mis waardoor de algemene voorwaarden ter zijde moeten worden geschoven. Voorkom veel gemaakte fouten met het volgende stappenplan.

### **Stap 1. Verwijs**

Zorg dat je in alle correspondentie met externe partijen, zoals overeenkomsten, offertes of inschrijfformulieren, verwijst naar jouw algemene voorwaarden en verklaar deze van toepassing.

### **Stap 2. Overhandig**

De klant is pas aan de algemene voorwaarden gebonden als je deze ook hebt verstrekt. De klant moet namelijk in de gelegenheid zijn geweest om de voorwaarden in te zien voordat hij met jou in zee gaat. Overhandiging moet gebeuren vóór of tijdens het sluiten van de overeenkomst.

### **Stap 3. Onderteken**

Het is niet verplicht, maar wel aan te raden om de voorwaarden door de klant te laten ondertekenen en te paraferen. Je hebt dan bewijs dat de klant de voorwaarden heeft ontvangen.

## **Moet ik mijn algemene voorwaarden deponeren?**

Algemene voorwaarden kun je deponeren bij de Kamer van Koophandel of bij de rechtbank. Dit is niet verplicht, maar het kan wel handig zijn. Het voordeel hiervan is dat nooit discussie kan ontstaan over de inhoud van de door jou gehanteerde algemene voorwaarden. Het deponeren heeft dus een bewijsfunctie. De voorwaarden worden bij deponering voorzien van een datum en nummer zodat je kunt aantonen dat je tussentijds niets hebt gewijzigd.

## **Waarom is het raadzaam om juridisch advies in te winnen?**

De algemene voorwaarden moeten passen bij de bedrijfsvoering en bij de aard van jouw onderneming. Heb je een webwinkel voor consumenten dan gelden er andere wettelijke regels waaraan algemene voorwaarden moeten voldoen dan wanneer je bijvoorbeeld een financieel dienstverlener bent voor de zakelijke markt. Je doet er dus goed aan om bij het opstellen van algemene voorwaarden juridische hulp in te schakelen. Ook is het zeer belangrijk om regelmatig jouw algemene voorwaarden te laten controleren door een jurist. Er kunnen wijzigingen optreden in jouw producten of diensten, maar ook in de wet- en regelgeving waardoor jouw voorwaarden niet meer up-to-date zijn en onvoldoende bescherming bieden.

Heb je vragen naar aanleiding van deze checklist? Of over andere juridische zaken? Neem dan contact met ons op. Bel LegalMatters.com op [088 6288 388](tel:0886288388) of stuur een e-mail naar [info@legalmatters.com](mailto:info@legalmatters.com) voor vrijblijvend advies.