Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

AV CZ / 75

Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Consumentenbond en NRTO in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 11 november 2011.

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden wordt vermeld.

Artikel 1 - Definities p. 2
Artikel 2 - Toepasselijkheid p. 2
Artikel 3 - Aanbod p. 2
Artikel 4 - Overeenkomst p. 3
Artikel 5 - Annulering p. 4
Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst p. 4
Artikel 7 - Prijswijzigingen p. 5
Artikel 8 - Levering p. 5
Artikel 9 - Conformiteit p. 5
Artikel 10 – Betaling p. 5
Artikel 11 – Niet-tijdige betaling p. 6
Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst p. 6
Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer p. 6
Artikel 14 - Vertrouwelijkheid p. 6
Artikel 15 – Vragen en klachten p. 7
Artikel 16 – Toepasselijk recht, geschillenregeling en Wet Klachtrecht p. 7
Artikel 17 - Nakominggarantie p. 8
Artikel 18 - Wijziging p. 8

Artikel 1 - Definities

Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend diploma.
Niet-formeel onderwijs	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.
Educatieve dienst	Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.
Ondernemer	Natuurlijke of rechtspersoon die lid is van NRTO en een educatieve dienst levert.
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.
2. Indien de ondernemer ook andere (branchegerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de ondernemer om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 3 - Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
   a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:

- de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- wanneer de educatieve dienst start;
- de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
- voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- de wijze van betaling;
- de duur van de overeenkomst,

b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
   - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
   - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
   - de levertijd van lesmateriaal.

4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
   a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
   b. het recht van de consument de overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
   c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
   d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 – Annulering

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
   a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
   b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
   c. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs

verschuldigd met een minimum van € 50,-;
   d. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
   e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende zeven werkdagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn zeven werkdagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van zeven werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
6. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8 – Levering

1. Lesmateriaal

   a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
   b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
   c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.
2. Correctiewerk
   a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
   b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

Artikel 9 - Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 10 - Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 – Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16 – Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 17 - Nakominggarantie

1. NRTO staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.

2. NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surseance van betaling verleend of
- het lid is failliet verklaard of
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

3. De garantstelling door NRTO is beperkt tot € 10.000,00 per bindend advies. NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
Voor het meerdere heeft NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat de NRTO op naam van de consument en op kosten van de NRTO de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de NRTO.

Artikel 18 - Wijziging
NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.