

**PROTOCOL OVERLEG
ALGEMENE VOORWAARDEN**

**HANDLEIDING VOOR
ALGEMENE VOORWAARDEN**

november 2008

Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg

Leeswijzer

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER heeft een protocol opgesteld met spelregels (procedures) voor in CZ-kader te voeren overleg over Algemene Voorwaarden. Het overleg vindt plaats in overleggroepen bestaande uit ondernemers- en consumentenorganisaties onder onafhankelijk voorzitterschap. Er zijn spelregels voor onder meer de samenstelling van de overleggroepen, de evaluatie van de Algemene Voorwaarden en voor conflictsituaties. De spelregels hebben een (min of meer) bindend karakter. Sinds het opstellen van het protocol in december 1996 is het protocol op grond van de opgedane ervaringen vijfmaal gewijzigd: in oktober 1998, in september 2000, in maart 2005, in februari 2006 en in november 2008. Die laatste is de nu geldende versie van het protocol, die u in dit boekje aantreft vanaf pagina 3. Met vanaf pagina 7 een toelichting. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de versie van februari 2006 staan op pagina 2.

Bij het protocol behoort een handleiding met in Algemene Voorwaarden op te nemen evenwichtige bedingen. Anders dan het protocol zelf met zijn formele en procedurele regels voor het overleg, is de handleiding bedoeld voor de inhoud van het overleg. Ook het karakter en de status verschillen: de handleiding is niet meer dan een goed voorbeeld voor de overleggroepen en komt geheel voor verantwoordelijkheid van het CZ-secretariaat.

Met de handleiding wordt echter tevens tegemoet gekomen aan het streven naar een meer eenduidige en uniforme formulering van bedingen. Een aantal bedingen in de handleiding zijn gebaseerd op artikelen uit het Burgerlijk Wetboek; deze zijn in de tekst in vet aangegeven. Ook de handleiding is sinds haar eerste versie van december 1996 vijfmaal gewijzigd, onder meer in verband met nieuwe consumentenwetgeving: in oktober 1998, in september 2000, in maart 2005, in februari 2006 en in november 2008. Die laatste is de nu geldende versie van de handleiding, die u aantreft vanaf pagina 21. Met vanaf pagina 31 een toelichting. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de versie van februari 2006 staan op pagina 20.

De afkorting SGC in de toelichting bij het protocol en de handleiding staat voluit voor: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.

Belangrijkste wijzigingen in het protocol ten opzichte van de vorige versie (februari 2006)

- De Toelichting bij artikel 2. *De samenstelling van de overleggroep* is op twee punten verhelderd. Ten eerste op het punt van de brede vertegenwoordiging bij het overleg aan ondernemers- én consumentenzijde, ten tweede betreft dit de positie van en het verschil tussen aanvullende leden en toehoorders.
- De Toelichting bij artikel 4. *De handhaving* is op een punt gewijzigd. De Coördinatiegroep heeft met de SGC nieuwe procedurele afspraken gemaakt over het overleg over de nakomingsgarantieregeling. Het overleg daarover is ‘naar voren gehaald’, om later vertraging en verwarring te voorkomen.
- De Toelichting bij artikel 5. *De inhoud van het overleg* is op enkele punten uitgebreid. Bij de in de eerste vergadering te maken richtinggevende afspraken staat nu ook een passage over het al dan niet open staan van de Algemene Voorwaarden voor gebruik door niet-georganiseerde ondernemers. Voor de vergaderingen daarna bevat de Toelichting nu ook een passage over de verhouding tussen de in CZ-kader te maken afspraken en productspecifieke voorwaarden.
- In de Toelichting bij artikel 8. *De standaardclausule* is de tekst van de aanvullende clausule voor niet-georganiseerde ondernemers die CZ-AV (mogen) gebruiken gewijzigd. Verder is het updaten van het jaartal op Algemene Voorwaarden (geclausuleerd) mogelijk gemaakt.
- De afspraken uit het voorwaardenoverleg kunnen een bredere werking krijgen via het instrument standaardregeling uit het Burgerlijk Wetboek. Diezelfde toelichting bij artikel 8 bevat nu, na een duiding van dit instrument, een CZ-format voor afwijken van de standaardregeling. Verder: de Coördinatiegroep houdt er toezicht op dat in Algemene Voorwaarden die niet in haar kader tot stand zijn gekomen er geen misbruik wordt gemaakt van de naam van de SER en/of de consumentenorganisaties.
- In de Toelichting bij artikel 10. *De werkingsduur en het evaluatiemoment* staat nu dat het afspreken van een vaste werkingsduur voor de gemaakte afspraken past bij ordelijk voorwaardenoverleg: “Er dient dan ook aan te worden vastgehouden”.

PROTOCOL OVERLEG ALGEMENE VOORWAARDEN

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (hierna: Coördinatiegroep) van de Sociaal-Economische Raad,

gelet op zijn door de raad bij zijn instelling in 1996 gegeven taak overleg te bevorderen over onderwerpen waarbij de positie van de consument en/of zijn consumptie in belangrijke mate (mede) betrokken is,

overwegende dat hij bereid is, desgevraagd door de in de Coördinatiegroep vertegenwoordigde organisaties of door derden, goede diensten te verlenen bij het stimuleren en organiseren van overleg om tot zelfreguleringsafspraken met betrekking tot het economische verkeer tussen ondernemer en consument te komen, waarbij hij constateert dat zelfregulering eveneens resultaat kan zijn van overleg tussen ondernemers onderling of van een discipline die een of meer individuele ondernemers zich zelf opleggen,

dit mede gezien het belang dat de regering hecht aan zelfregulering als instrument voor de realisatie van haar doelstellingen op het consumententerrein,

overwegende dat zelfreguleringsafspraken functioneren in een veranderende maatschappelijke omgeving die de actualiteit en de aard van deze afspraken kan beïnvloeden,

besluit d.d. 19 december 1996 tot vaststelling van het navolgende protocol voor in zijn kader gevoerd overleg over Algemene Voorwaarden.

1. Algemeen

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad biedt een open kader voor privaatrechtelijk overleg tussen organisaties van consumenten en ondernemers, ook in de sfeer van publieke dienstverlening, over zelfregulering met betrekking tot Algemene Voorwaarden (ook genoemd leverings- of betalingsvoorwaarden). Het streven is te komen tot Algemene Voorwaarden waarin op evenwichtige wijze met de belangen van de betrokken ondernemers en de consumenten rekening wordt gehouden.

Start van het overleg

2. De samenstelling van de Overleggroep

Partijen gaan ieder aan eigen zijde na welke belanghebbende organisaties aan het overleg zouden willen deelnemen en stemmen dit af met de wederpartij. Partijen bepalen vervolgens zelf welke belanghebbende organisaties aan het overleg zullen deelnemen en benoemen de deelnemende personen. De Coördinatiegroep ziet toe op de samenstelling van het overleg met betrekking tot de organisaties en het aantal personen.

3. De voorzitter van de overleggroep

Het overleg wordt gevoerd onder onafhankelijk voorzitterschap en met ondersteuning van het SER-secretariaat. De voorzitter kan zich desgewenst door onafhankelijke deskundigen laten bijstaan. De Coördinatiegroep stelt unaniem een kandidaat voor het voorzitterschap van het overleg voor, legt dit voorstel aan de desbetreffende ondernemersorganisatie voor en besluit bij een positieve reactie conform. Indien de ondernemersorganisatie het voorstel van de Coördinatiegroep afwijst, dient zij dit gemotiveerd te doen.

4. De handhaving

Partijen spreken bij de aanvang van het overleg de intentie uit bij succesvolle afronding een onafhankelijke geschillencommissie in het leven te roepen voor de handhaving van de Algemene Voorwaarden.

Partijen spreken bij de aanvang van het overleg af om de wijze waarop individuele ondernemers in de branche met klachten omgaan, teneinde geschillen zo veel mogelijk te vóórkomen, aan de orde te zullen stellen.

5. Inhoud van het overleg

Partijen spreken bij de aanvang van het overleg af voor welke punten zij in elk geval zullen trachten Algemene Voorwaarden tot stand te brengen en welke termijnen zij bij de besprekingen in acht zullen nemen. Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van het overleg en de naleving van de gestelde termijnen. De Coördinatiegroep ziet toe op de goede voortgang van het overleg.

6. Pers en toezending

Partijen spreken bij de aanvang van het overleg af dat zij gedurende het overleg geen mededelingen aan de pers zullen doen over de onderwerpen die in het overleg aan de orde zijn. Voorts bepalen partijen bij de aanvang van het overleg of, wanneer ten behoeve van de handhaving van de Algemene Voorwaarden er een geschillencommissie bij de SGC bestaat of wordt ingesteld, de relevante vergaderstukken – waaronder de notulen – na afloop van het overleg aan de SGC zullen worden toegezonden.

Afsluiting van het overleg

7. Het resultaat van het overleg

Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het resultaat van het overleg. Het resultaat wordt ter kennisgeving toegezonden aan de minister van Justitie, de staatssecretaris

van Economische Zaken, de Coördinatiegroep en tevens aan de SGC, indien een daaronder ressorterende geschillencommissie uitspraken doet of zal gaan doen op grond van de toepasselijke Algemene Voorwaarden.

8. De standaardclausule

Algemene Voorwaarden waarover in het kader van de Coördinatiegroep overeenstemming is bereikt, worden voorzien van de volgende standaardclausule in de aanhef:

"Deze Algemene Voorwaarden van ... (naam ondernemersorganisatie) zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond (en eventueel andere consumentenorganisaties) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per ... (maand en jaar). De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt."

Ingeval de ruimte voor overleg voor partijen door een gegeven wettelijk kader in belangrijke mate wordt beperkt, kan dit tot uitdrukking worden gebracht door een, tussen de bij het overleg betrokken partijen, nader overeen te komen afwijking van de tekst van de standaardclausule.

9. Mededelingen aan de pers

Na afloop van het overleg zullen partijen desgewenst mededeling aan de pers doen over de resultaten van het overleg.

Evaluatie

10. De werkingsduur en het evaluatiemoment

Als onderdeel van het overleg bepalen partijen de werkingsduur van de Algemene Voorwaarden. Een half jaar vóórdat deze afloopt zullen partijen bezien of evaluatieoverleg nodig is dan wel dat de werkingsduur zonder wijzigingen voor een nieuwe periode kan worden verlengd. Criteria hierbij zijn: de werking van de algemene voorwaarden in de praktijk en de behoefte in te spelen op juridische, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen.

11. Evaluatieoverleg en verstrijken van de werkingsduur

In beginsel wordt het overleg over de evaluatie dan wel over de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden die in het kader van de Coördinatiegroep tot stand zijn gekomen, eveneens in dat kader gevoerd. Indien dit overleg bij het verstrijken van de werkingsduur nog gaande is, blijft de standaardclausule bij de desbetreffende Algemene Voorwaarden gehandhaafd totdat het overleg is afgerond.

*Conflicten***12. Bemiddeling in geval van conflict**

Ingeval zich tussen partijen een conflict voordoet, kan de voorzitter van de Coördinatiegroep op verzoek van één of beide partij(en) een bemiddelingspoging ondernemen. Het streven is erop gericht de bemiddelingspoging binnen een redelijke termijn af te ronden. Betrokken partijen kunnen daarbij vooraf afspreken dat zij de uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep als bindend zullen aanvaarden.

13. Afbreken van het overleg

Het overleg wordt, al dan niet na bemiddeling, als afgebroken beschouwd wanneer de voorzitter van het overleg na raadpleging van partijen heeft vastgesteld dat overeenstemming niet meer te bereiken is. Partijen kunnen nadien niet worden gehouden aan in het overleg op onderdelen bereikte resultaten, tenzij zij dat expliciet in het overleg hebben afgesproken.

14. Eenzijdig gewijzigde voorwaarden

Indien na een niet-bindende uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep het conflict blijft bestaan en de organisatie van ondernemers overgaat tot het hanteren van eenzijdig gewijzigde Algemene Voorwaarden, vervalt de standaardclausule bij deze Algemene Voorwaarden.

15. Beëindiging vóór afloop van de werkingsduur

Indien één der partijen vóór de afloop van de werkingsduur van de Algemene Voorwaarden te kennen geeft zich niet langer te kunnen vinden in de Algemene Voorwaarden en derhalve de standaardclausule wil doen vervallen, zal zij hierover eerst in het kader van de Coördinatiegroep overleg voeren met de andere partij.

TOELICHTING

Bij artikel 1. Algemeen

In dit artikel worden drie zaken aan de orde gesteld:

- het privaatrechtelijke karakter van het overleg;
- de onderwerpen van overleg;
- de wederzijdse belangen.

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg is een orgaan van de SER. De Coördinatiegroep staat onder voorzitterschap van een onafhankelijke voorzitter en bestaat uit twee leden namens de Consumentenbond en twee leden van de centrale ondernemersorganisaties. Indien de Coördinatiegroep het gewenst acht om naast het overleg over Algemene Voorwaarden ook overleg over andere onderwerpen te bevorderen en te beginnen, zal hiervoor eerst de toestemming van het dagelijks bestuur van de SER zijn vereist, zoals gebruikelijk bij SER-commissies. Het overleg zelf heeft een zuiver privaatrechtelijk karakter. Dat betekent dat het overleg zelf en de resultaten daarvan geheel voor rekening van de aan het overleg deelnemende partijen zijn; de Coördinatiegroep heeft slechts een aantal procedurele verantwoordelijkheden (zie bijvoorbeeld de artikelen 2 en 3 en de rol van de voorzitter van de Coördinatiegroep bij een conflict in de artikelen 13 en 14) en levert de voorzitter en het secretariaat ten behoeve van het overleg. Dat wordt bedoeld met ‘open kader’.

Voor deze scheidingsconstructie is gekozen omdat de eigen aard van zelfregulering dat met zich brengt: indien marktpartijen onderling afspraken maken, handelen zij in de private sfeer. Bovendien brengt de aard van zelfregulering met zich dat zij alleen die subjecten treft die geacht worden te zijn vertegenwoordigd door de aan het overleg deelnemende partijen. Zelfregulering heeft met andere woorden geen algemene binding.

In dit artikel wordt voorts aangegeven dat het onderwerp van het overleg de Algemene Voorwaarden zijn. Naast dit onderwerp biedt de Coördinatiegroep ook een open kader voor privaatrechtelijk overleg tussen consumenten en ondernemersorganisaties over zelfregulering met betrekking tot andere onderwerpen, na toestemming van het dagelijks bestuur van de SER.

In deze toelichting gaat het verder over het protocol voor het overleg over Algemene Voorwaarden.

Het streven om op evenwichtige wijze met de belangen van de betrokken ondernemers en de consumenten rekening te houden, zoals verwoord in de laatste zin van artikel 1, wordt ondersteund door de wetgeving. In het bijzonder geldt hier de Afdeling algemene voorwaarden van het BW (artikelen 6:231 tot en met 247). Voorts zijn van belang titel 1 (verbintenissen in het algemeen) en titel 5 (overeenkomsten in het algemeen) van Boek 6 en titel 1 (koop en ruil), 7 (opdracht) en 12 (aanneming van werk) van Boek 7 BW. In het

overleg over Algemene Voorwaarden wordt een concrete, op de desbetreffende branche toegespitste invulling van de wettelijke vereisten gegeven. Tegelijk wordt vaak een meerwaarde aan de Algemene Voorwaarden verleend door verder te gaan dan de wetsregels voorschrijven.

Bij artikel 2. De samenstelling van de overleggroep

Representatieve vertegenwoordiging ondernemers en consumenten

Het privaatrechtelijke karakter van het overleg komt onder meer tot uiting in het feit dat het de ondernemers- en consumentenorganisaties zijn die bepalen welke belanghebbende organisaties als partij aan het overleg deelnemen.

Het is de natuurlijke vertrekpositie van de SER/CZ om elke belanghebbende partij die in betekende mate bijdraagt aan een representatieve vertegenwoordiging van ondernemers en consumenten aan het overleg te laten deelnemen. Daarom is in het protocol bepaald dat partijen – alvorens hun delegatie aan te wijzen – ieder aan eigen zijde nagaan welke belanghebbende organisaties aan het overleg zouden willen deelnemen en dit afstemmen met de wederpartij. Dit vanuit de geest van het overleg bij de SER/CZ: elk der overlegpartijen moet goed en representatief georganiseerd zijn en daarover moet met de wederpartij kunnen worden gesproken.

Aan ondernemerszijde zijn er verschillende situaties denkbaar. Het kan zijn dat een brancheorganisatie als enige representatief is voor de gehele branche. Dan is dit evident de enige overlegpartner aan ondernemerskant. Er kan zich echter ook de situatie voordoen dat er in de branche meer dan één ondernemersorganisatie functioneert. Hun bijdrage aan een representatieve branchevertegenwoordiging bij het overleg kan zijn gelegen:

- in het percentage van het totaal aantal ondernemers dat lid is van deze organisatie;
- en/of in het aandeel van deze leden in de totale omzet van de branche.

Aan consumentenzijde zal dat in elk geval de Consumentenbond zijn als representatieve organisatie in ons land van de consumenten. Afhankelijk van hetgeen in het overleg aan de orde is zal de Consumentenbond in overleg treden met andere organisaties die het consumentenbelang op een specifiek terrein behartigen, bijvoorbeeld de ANWB of de Vereniging Eigen Huis, over hun mogelijke deelname.

De Coördinatiegroep heeft een toezichthoudende taak op de samenstelling van de Overleggroep.

Ten eerste betekent dit dat zij wordt geïnformeerd over de werkingssfeer van het overleg, de deelnemende organisaties en het aantal personen. Indien gewenst, kan de Coördinatiegroep zich hierover uitspreken. In situaties waarin in een branche sprake is van meer dan één (representatieve) organisatie, zal enige informatie over representativiteit en dekkingsgraad in algemene zin voor de Coördinatiegroep naar voren gebracht moeten worden.

Behalve de representativiteit weegt de Coördinatiegroep ook mee hoe groot de behoefte is aan voorwaardenoverleg op de desbetreffende deelmarkt. Deze behoefte kan blijken uit knelpunten die door overleg kunnen worden weggewerkt.

En ten tweede betekent de toezichthoudende taak van de Coördinatiegroep dat eventuele onenigheid over de samenstelling van de overleggroep in de Coördinatiegroep wordt besproken. Mocht dit geen soulaas bieden dan kunnen partijen in laatste instantie een beroep doen op de conflictregeling in artikel 13 Bemiddeling in geval van conflict.

Zakelijke relatie ondernemers onderling: aanvullend lid of toehoorder

Het overleg in het kader van de Coördinatiegroep heeft doorgaans betrekking op een regeling tussen ondernemers en consumenten. Soms heeft die regeling echter ook gevolgen voor de zakelijke relatie tussen ondernemers onderling. Wanneer dat het geval is, meldt de voorzitter van het overleg dit aan de Coördinatiegroep. Die zal bezien – en dan met name de daarin vertegenwoordigde centrale ondernemersorganisaties – of en zo ja, op welke wijze met de belangen van de zakelijke relaties van de ondernemers in het overleg rekening kan worden gehouden. Dat kan bijvoorbeeld door een vertegenwoordiger van die andere ondernemersorganisatie als lid aan het overleg toe te voegen of door een parallel overleg tussen de betrokken ondernemersorganisaties onderling. Het kan gebeuren dat de als lid toegevoegde derde partij zich niet kan verenigen met het onderhandelingsresultaat waarover de twee andere partijen het eens zijn. Voor deze twee partijen moet het dan mogelijk zijn om verder te gaan, waarbij zij rekening zullen houden met de zakelijke belangen van de derde partij.

De overleggroep kan toestaan dat een toehoorder haar vergaderingen bijwoont. Dit kan alleen een instelling betreffen waarvan het werk een directe relatie heeft met dat van de overleggroep. Bovendien dient de toehoorder in de ogen van de gezamenlijke overleggroep een toegevoegde waarde te hebben, bijvoorbeeld omdat deze het overleg door bewezen specifieke kennis en vaardigheden kan verdiepen of kan bijdragen aan het draagvlak voor de zelfreguleringsafpraak. Een toehoorder draagt uiteraard geen verantwoordelijkheid voor het overlegresultaat.

Bij artikel 3. De voorzitter van de overleggroep

De voorzitter van een overleggroep is onafhankelijk, dat wil zeggen dat hij/zij niet direct betrokken is bij de aan het overleg deelnemende organisaties. De functie van voorzitter is die van 'bruggenbouwer' (hoe kunnen tegengestelde opvattingen van partijen worden overbrugd?) en die van 'politieman' (houden de partijen zich aan de regels van de wet en van het overleg?).

De Coördinatiegroep stelt een kandidaat voor het voorzitterschap vast en legt dit voorstel voor aan de desbetreffende ondernemersorganisatie in de branche. Gaat deze akkoord met het voorstel, dan wordt de kandidaat-voorzitter benaderd. Indien de brancheorganisatie niet akkoord gaat, dient zij dit gemotiveerd aan te geven. De Coördinatiegroep kan dan naar bevind van zaken handelen.

In de loop der jaren hebben zich verschillende vormen van voorwaardenoverleg ontwikkeld, waaruit overlegpartijen samen een keuze maken:

- *Formeel CZ-overleg*: CZ-overleg gevoerd onder onafhankelijk voorzitterschap en met ondersteuning van het secretariaat. Het protocol is hier in zijn geheel van toepassing.
- *Informeel CZ-overleg* hetzij om uit een impasse te komen hetzij als evaluatie-overleg: het overleg tussen branche- en consumentenorganisaties zonder onafhankelijk voorzitterschap en zonder ondersteuning van het secretariaat. Ook hier is het protocol van toepassing, in het bijzonder waar het gaat om de regeling van conflicten.
- *Overleg buiten CZ-kader*: bilateraal overleg tussen consumenten- en brancheorganisaties over AV, waarbij de overlegpartijen wederzijds geen behoefte hebben aan de CZ-preambule. Het protocol is hier niet van toepassing, maar partijen kunnen naar analogie daarvan wel procedurele afspraken met elkaar maken.

Bij artikel 4. De handhaving

Partijen spreken bij de aanvang van het overleg de intentie uit bij succesvolle afronding een onafhankelijke geschillencommissie in het leven te roepen voor de handhaving van de Algemene Voorwaarden. Partijen spreken bij de aanvang van het overleg tevens af om de wijze waarop individuele ondernemers in de branche met klachten omgaan, teneinde geschillen zo veel mogelijk te vóórkomen, aan de orde te zullen stellen.

Brancheorganisatie stelt zich garant

Voorafgaand aan het voorwaardenoverleg wordt een door de SGC gefaciliteerd overleg gehouden over de toekomstige tripartiete samenwerking tussen de brancheorganisatie, de Consumentenbond en de SGC met betrekking tot de beoogde geschillencommissie. De brancheorganisatie krijgt zo een beeld van hoe de nakomingsgarantieregeling eruit kan zien. Bij positieve afronding van het voorwaardenoverleg wordt de nakomingsgarantieregeling vervolgens vastgesteld.

Het is het streven van zowel de Consumentenbond als de SGC dat de brancheorganisatie zich volledig garant stelt voor de nakoming van de uitspraken van de geschillencommissie. Overleg over eventuele clausulering vindt plaats binnen het algemene kader voor het opstellen van een nakomingsgarantieregeling, zoals dit door het SGC-bestuur na overleg met de Consumentenbond is vastgesteld. Een buiten het kader tredende nakomingsgarantieregeling behoeft de afzonderlijke instemming van de Consumentenbond en het SGC-bestuur.

Na twee jaar wordt de nakomingsgarantieregeling bij nieuw ingestelde geschillencommissies geëvalueerd. Zie over de evaluatie van de Algemene Voorwaarden als geheel hierna artikel 10. *De werkingsduur en het evaluatiemoment.*

Bij artikel 5. Inhoud van het overleg

Bij de start van het overleg wordt expliciet gekeken naar het dwingend en aanvullend recht op het overlegterrein (ongeacht of hieruit iets in de Algemene Voorwaarden wordt opgenomen ter voorlichting of educatie) en de thema's waarover de wet zwijgt.

De eerste vergadering ...

In de eerste vergadering van de overleggroep zal aan de orde komen waarvoor het overleg dient en over welke onderwerpen wordt gesproken. Ook zal de principe-uitspraak worden gedaan dat het streven erop is gericht om tot overeenstemming te komen. In de eerste vergadering van de overleggroep komt tevens aan de orde het zware uitgangspunt van de Consumentenbond dat de brancheorganisatie(s) bij succesvol afgesloten overleg het onderhandelingsresultaat verplicht stelt(len) voor hun leden.

Verder komt in de eerste vergadering aan de orde het punt van de nakomingsgarantieregeling (zie daarover de toelichting bij het voorgaande artikel) alsook de vraag naar de financiële haalbaarheid van de geschillencommissie.

Het is aan de overlegpartijen om te bepalen of de door hen opgestelde Algemene Voorwaarden al dan niet open staan voor gebruik door niet-georganiseerden, eventueel onder voorwaarden. De huidige praktijk is dat overlegpartijen dit doorgaans onvoorwaardelijk toestaan. Ook dit punt zal in de eerste vergadering aan de orde worden gesteld.

Het verdient aanbeveling dat de overlegpartijen in de eerste vergadering afspreken op welke termijn zij het overleg willen afronden. Een tijdpad voor vergaderingen, zo mogelijk ingevuld met de te bespreken onderdelen, is daarvoor een handzaam middel.

... En daarna

Uiteraard is het in de eerste plaats zaak van partijen zélf om zich aan de afgesproken termijnen te houden. Het is vervolgens de taak van de voorzitter erop toe te zien dat deze worden nageleefd; hij/zij kan de partijen daarop aanspreken en voorstellen doen om, in geval van vertraging, terug te komen op het afgesproken tijdpad. Wanneer dat laatste niet gelukt, dan wel wanneer herhaaldelijk blijkt dat het overleg moeizaam verloopt, stelt de voorzitter de Coördinatiegroep hiervan op de hoogte; die zal trachten het overleg weer vlot te trekken.

Het verdient aanbeveling dat partijen bij informeel CZ-overleg om uit een impasse te komen zich onderling aan een termijn binden (in een formele vergadering zo nodig puntjes op de i zetten). Ook bij informeel CZ-evaluatieoverleg is het wenselijk dat partijen de intentie van een termijn afspreken.

Productspecifieke voorwaarden

Uitgangspunt is dat alle door de ondernemers gehanteerde Algemene Voorwaarden in het overleg worden besproken, en dat het overleg is gericht op het tot stand brengen van één set voor het totale aanbod. Een uitzonderingsgeval kan zijn dat een product zo specifiek is dat er een bijzondere set voorwaarden voor nodig is. Die bijzondere set voorwaarden kan dan wel of niet in het overleg worden betrokken. Lopende het overleg moet duidelijk worden of de branche behoefte heeft aan méér dan de tot stand te brengen Algemene Voorwaarden en zo ja in hoeverre dit alsnog in het overleg te betrekken. Althans voor zover dit mogelijk is: over bijzondere voorwaarden die de kern van de door de ondernemer te leveren prestaties aangeven, kan geen overleg worden gevoerd. Deze zijn een zaak van de ondernemer zelf. Dit in het overleg betrekken kan ook inhouden dat afspraken worden gemaakt over de wijze waarop ondernemers (wijzigingen in) hun zelf vastgestelde meer productspecifieke voorwaarden aan de klanten ter kennis brengen.

Het CZ-systeem verzet zich er dus niet tegen dat overlegpartijen toestaan dat in de branche behalve de tweezijdige Algemene Voorwaarden ook door ondernemers zelf vastgestelde meer productspecifieke voorwaarden worden gehanteerd. Die mogen echter geen afbreuk doen aan hetgeen in de tweezijdige voorwaarden is geregeld. In elk geval is het altijd mogelijk om in tweezijdige branchevoorwaarden naar meer productspecifieke, tweezijdige voorwaarden van andere branches te verwijzen. Ook die hebben immers de instemming van de consumentenorganisaties. De voorwaarden in het CZ-domein zijn in die zin gelijkwaardig. Afgesproken kan bijvoorbeeld worden dat als een meer productspecifiek beding in een bepaalde andere set tweezijdige voorwaarden voor de consument gunstiger is, dit prevaleert boven de voorwaarden van de branche zelf.

Ruchtbaarheid geven

Bij de afronding van het overleg zal aan de orde komen op welke wijze de brancheorganisatie op haar website ruchtbaarheid aan de Algemene Voorwaarden zal geven.

Goede uitvoerbaarheid

Verder toetst de SGC tijdig voor de afronding van het overleg de tussen partijen voorgenomen klachten- en geschillenregeling op de goede uitvoerbaarheid hiervan bij de geschilbeslechting (zie over de nakomingsgarantie de toelichting bij artikel 4. *De handhaving*).

Bezien in bredere context

Partijen hebben bij het opstellen van Algemene Voorwaardenvoor tussen hen te sluiten overeenkomsten niet alleen met elkaar te maken maar ook met derden en hún Algemene Voorwaarden. Dit kunnen zijn: voorschakels in de bedrijfskolom, tussenpersonen dan wel aanbieders van in de branche gebruikte media. Partijen dienen dan ook elk mogelijk overlegonderwerp in die bredere context te bezien. Speciale attentie verdient de positie van ondernemers die partijen toegang verlenen tot elektronische communicatienetwerken. Onbevoegd gebruik van chipkaarten en beveiligingscodes, bij voorbeeld, zijn punten voor

overleg over Algemene Voorwaarden van die branches; in ander overleg kan men daar buiten blijven.

Bij artikel 6. Pers en toezending

Het komt de voortgang van en de sfeer in de overleggroep niet ten goede wanneer (één der) partijen publiekelijk uitlatingen over onderwerpen doen(t) die nog volop in bespreking zijn. De praktijk van de afgelopen jaren laat zien dat wanneer een overlegpartner bijvoorbeeld in het blad van de consumenten- of brancheorganisatie verslag doet van de voortgang, de counterpart hierin vaak een publieke stellingname ziet waartegen hij zich ook in het openbaar zou willen verdedigen. Dan wordt het overlegforum verplaatst naar de publiciteit en kan het eigenlijke overleg ernstig worden belemmerd. Vandaar de afspraak aan het begin van het overleg om zich te onthouden van publieke uitspraken gedurende het overleg.

Bij de toelichting op artikel 4 is aangegeven dat er voor de handhaving van de Algemene Voorwaarden een geschillencommissie wordt ingesteld, die doorgaans is aangesloten bij de SGC. Om het secretariaat van een geschillencommissie bij de formulering van een uitspraak in staat te stellen de achtergrond en de totstandkoming van een bepaald artikel in de Algemene Voorwaarden beter te begrijpen, worden de notulen van de vergaderingen van de desbetreffende overleggroep aan de SGC toegezonden. Voor een juiste voortgang van de werkzaamheden van de overleggroep is het gewenst dat de overlegpartners vanaf het begin hiervan op de hoogte zijn. Aan het begin van het overleg wordt daarom tussen partijen afgesproken dat na afloop van de gehele overlegronde de notulen aan de SGC worden gezonden.

Bij artikel 7. Het resultaat van het overleg

Ook in dit artikel komt het privaatrechtelijke karakter van het overleg in het kader van de Coördinatiegroep tot uitdrukking: het zijn de aan het overleg deelnemende partijen die verantwoordelijk zijn voor het inhoudelijke resultaat van het overleg. Zij kunnen daarop door anderen worden aangesproken. De Coördinatiegroep wordt op de hoogte gebracht van het eindresultaat, maar zal zich inhoudelijk niet daarover uitspreken. Haar verantwoordelijkheid strekt zich niet verder uit dan een procedurele.

Het resultaat wordt ter kennisgeving toegezonden aan de minister van Justitie. Deze draagt de subsidieverantwoordelijkheid voor de SGC en is tevens belast met de erkenning van nieuwe geschillencommissies. Als verantwoordelijke voor het consumentenbeleid van de overheid – waarin zelfregulering een pregnante plaats inneemt – wordt ook de staatssecretaris van Economische Zaken ingelicht over het bereikte eindresultaat en in verband daarmee ook de Consumentenautoriteit. En uiteraard worden de Algemene Voorwaarden ook aan de SGC verzonden, indien daar een geschillencommissie bestaat of wordt ingesteld.

Bij artikel 8. De standaardclausule

In dit artikel wordt de standaardclausule weergegeven die altijd aan het begin van de overeengekomen Algemene Voorwaarden wordt opgenomen. De woorden ‘in overleg’ geven aan dat de overlegpartijen de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor het resultaat hebben.

De Coördinatiegroep wil voorkomen dat ondernemers in strijd handelen met verwachtingen gewekt door de standaardclausule. Daarom mag een ondernemer deze clausule alleen voeren als zijn AV volledig identiek zijn aan de tussen overlegpartijen overeengekomen Algemene Voorwaarden. Deze worden dus onverkort toegepast. Niet-georganiseerde ondernemers die de CZ-AV (mogen) gebruiken, committeren zich daarom eveneens aan de geschillenregeling.

Update jaartal op Algemene Voorwaarden

Een brancheorganisatie die elk jaar het jaartal op de CZ-AV wil updaten, is daar vrij in. Zij zal dan wel aan de standaardclausule een zin toevoegen (na: Deze Algemene Voorwaarden van ... en zijn in werking getreden in (maand en jaar): “De Algemene Voorwaarden zijn sindsdien niet gewijzigd.”

Extra bepalingen ondernemer

De Coördinatiegroep heeft voor eventueel door de ondernemer gehanteerde extra bepalingen het navolgende ‘CZ-format’ vastgesteld:

“De ondernemer kan eigen, zelf vastgestelde bepalingen aan onderstaande Algemene Voorwaarden toevoegen. Hierover heeft geen overleg plaats gevonden tussen (naam brancheorganisatie) en de Consumentenbond (en eventueel naam andere consumentenorganisaties) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. Deze bepalingen kunnen uiteraard geen afbreuk doen aan de tweezijdig vastgestelde bedingen en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

1. xxxxxx
2. xxxxxx

Voor de duidelijkheid: het gaat hier om aanvullende generieke voorwaarden van de ondernemer voor zijn gehele aanbod. Zie over aanvullende productspecifieke voorwaarden de toelichting bij artikel 5. *Inhoud van het overleg.*

Afwijken voorwaarden individueel geval: niet wenselijk

Het is niet de bedoeling van het voorwaardenoverleg dat in individuele gevallen van de tweezijdige Algemene Voorwaarden wordt afgeweken. Het valt niet te verbieden maar is niet wenselijk. Zeker onwenselijk zijn bepalingen over eenzijdig door de ondernemer aan te brengen wijzigingen in de tweezijdige Algemene Voorwaarden zelf, met de bedoeling dus om in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen. Dit past niet bij CZ-overleg. Het CZ-systeem is sluitend: er zijn tweezijdige Algemene Voorwaarden (extra bepalingen: CZ-format) en er zijn wederzijds overeengekomen individuele afwijkingen, méér niet. Zie hierover verder bij artikel 18. *Afwijking* van de handleiding.

Juist gebruik van de standaardclausule

De digitale openbaarmaking van de in CZ-kader tot stand gebrachte Algemene Voorwaarden vergt extra waakzaamheid voor juist gebruik van de standaardclausule. Een 'juist gebruik van de standaardclausule' heeft twee kanten.

Ten eerste, er mag uiteraard geen misbruik van de clausule worden gemaakt. De Coördinatiegroep houdt dan ook toezicht op het juist gebruik van de standaardclausule. Dit impliceert dat de Coördinatiegroep er ook toezicht op houdt dat er in Algemene Voorwaarden die niet in haar kader tot stand zijn gekomen geen misbruik wordt gemaakt van de naam van de SER en/of de consumentenorganisaties.

En ten tweede, de Coördinatiegroep zou het op prijs stellen als bij een citaat uit de Algemene Voorwaarden bronvermelding plaats vindt, concreet: de standaardclausule vermeld wordt. Vandaar de laatste zin van de standaardclausule: "De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt".

Aanzienlijke inperking overlegruimte

Soms wordt de ruimte voor overleg in aanzienlijke mate ingeperkt door bepaalde wetgeving. Die beperking kan in de clausule worden aangegeven door de volgende tekst: "Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen nadat daarover in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER overleg heeft plaatsgevonden. In ... (naam wettelijke regeling) is reeds een aantal specifieke rechten en plichten vastgelegd. De bepalingen uit de onderhavige Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd. Met inachtneming hiervan hebben ... en ... (naam van partijen) overeenstemming over deze Algemene Voorwaarden bereikt."

Aanvullende clausule voor niet-georganiseerden

Indien in het overleg afspraken worden gemaakt over het gebruik van de Algemene Voorwaardendoor niet-georganiseerde ondernemers, zullen deze onder de tekst van de standaardclausule de aanvulling uit navolgend kader opnemen. Zie voor dat geval ook de toelichting bij artikel 19 *Nakomingsgarantie* uit de handleiding.

“Naam ondernemer) is geen lid van de brancheorganisatie (tussen haakjes: naam brancheorganisatie), maar gebruikt diens Algemene Voorwaarden overeenkomstig. (Naam ondernemer) is apart bij de (naam Geschillencommissie) geregistreerd (zie www.degeschillencommissie.nl) en heeft in het kader daarvan met De Geschillencommissie bindende afspraken gemaakt over een nakomingsgarantie van hetzelfde niveau als die van de brancheorganisatie. “

Clausule voor afwijken standaardregeling

Het BW bevat een instrument om tweezijdige Algemene Voorwaarden in principe verbindend te maken voor alle ondernemers in een aangewezen branche: de standaardregeling (artikel 6:214 BW). Het initiatief daartoe ligt bij overlegpartijen. De overheid stelt de standaardregeling uiteindelijk vast. De voorwaarden gelden dan als aanvullend recht van rechtswege op aangewezen overeenkomsten. Voor georganiseerde ondernemers maakt het verheffen van de tweezijdige Algemene Voorwaarden nauwelijks verschil. Want, zoals we zagen, het zware uitgangspunt van de Consumentenbond is dat een brancheorganisatie overeengekomen voorwaarden verplicht stelt voor haar leden. Bovendien: de leden passen de voorwaarden onverkort toe en afwijken van de voorwaarden in individuele gevallen is niet wenselijk.

Maar voor niet-georganiseerde ondernemers kan dit anders liggen. Zij die niet onder het stelsel van de tweezijdige Algemene Voorwaarden inclusief geschillenregeling vallen en dit normaliter niet transparant hoeven te maken dienen dit bij verheffing van tweezijdige voorwaarden tot standaardregeling wél te doen. Dát zij hun eigen weg gaan (in de zin van, dat zij van de standaardregeling afwijken — minstens op het punt van de geschillenregeling) zouden deze ondernemers naar hun klanten toe zichtbaar moeten maken. Zij hebben daarmee wat uit te leggen, te vergelijken met het principe *comply or explain* uit de code Tabaksblat (*corporate governance*). Ondernemers die van de standaardregeling afwijken dienen volgens de Coördinatiegroep (maar het is de overheid die hierover beslist) hun voorwaarden van de navolgende standaardclausule te voorzien:

Format voor afwijken van een standaardregeling

De navolgende bedingen zijn door (naam ondernemer) zelf vastgesteld, in afwijking van de tot Standaardregeling (...) verheven Algemene Voorwaarden (...). Hierover heeft geen overleg plaats gevonden tussen enerzijds (de brancheorganisatie) en anderzijds de Consumentenbond (en eventuele andere consumentenorganisaties) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER.

1. xxx
2. xxx
3. xxx

Bij artikel 9. Mededelingen aan de pers

Als het overleg eenmaal succesvol is afgerond en de deelnemende partijen overeenstemming over de Algemene Voorwaarden hebben bereikt, kan hiervan mededeling aan de pers worden gedaan. Tenzij zij dit uitdrukkelijk aan het CZ-secretariaat vragen, gelet op diens expertise en neutraliteit, is het aan overlegpartijen zelf om al dan niet in gezamenlijkheid een persbericht op te stellen en uit te brengen. Aldus wordt tot uitdrukking gebracht dat het hier niet gaat om een product van de SER, maar dat de SER een kader biedt waarin voorwaardenoverleg kan worden gevoerd.

Bij artikel 10. De werkingsduur en het evaluatiemoment

Vaste werkingsduur

Wanneer partijen tot overeenstemming zijn gekomen, wordt afgesproken voor hoeveel jaar de Algemene Voorwaarden zullen gelden. Het afspreken van een vaste werkingsduur voor de gemaakte afspraken past bij ordelijk voorwaardenoverleg. Er dient dan ook aan te worden vastgehouden.

De werkingsduur zal, in lijn met de ervaringen van de afgelopen jaren, worden gesteld op minimaal twee jaar. Een half jaar vóór de afloop van de werkingsduur (– het secretariaat signaleert bij partijen wanneer het zover is –) zullen partijen bezien of evaluatieoverleg nodig is dan wel dat de werkingsduur zonder wijzigingen voor een nieuwe periode kan worden verlengd, aldus artikel 10. Bij de beantwoording van deze vraag is van belang na te gaan welke ervaringen met de voorwaarden in de praktijk zijn opgedaan. Daarnaast zijn juridische (wettelijke), maatschappelijke en technologische ontwikkelingen die zich gedurende de geldigheidsduur hebben voorgedaan van belang.

Ervaringen met de voorwaarden

Vóór de start van de evaluatie worden de volgende vragen aan partijen gesteld over hun ervaringen met de Algemene Voorwaarden in de praktijk:

- In welke mate worden de Algemene Voorwaarden toegepast?
- Op welke wijze wordt de consument ervan op de hoogte gesteld: via een vignet, door overhandiging van de Algemene Voorwaarden, bij de kassa, op het opdrachtformulier of op het briefpapier, enzovoort?
- In hoeverre wordt van de Algemene Voorwaarden afgeweken via individuele afspraken dan wel standaard?
- Op welke wijze is op de website van de brancheorganisatie ruchtbaarheid gegeven aan de Algemene Voorwaarden?
- Zijn er wensen aangaande de hanteerbaarheid van de Algemene Voorwaarden in de praktijk, gelet onder meer op aantal en aard van de klachten?

Bij artikel 11. Evaluatieoverleg en verstrijken van de werkingsduur

Dit artikel beoogt aan te geven dat wanneer eenmaal Algemene Voorwaarden in het kader van de Coördinatiegroep tot stand zijn gebracht ook het verdere verloop in hetzelfde kader moet plaatsvinden. Hier ligt het continuïteitsprincipe aan ten grondslag.

Zolang een evaluatieoverleg gaande is terwijl ondertussen de geldigheidsduur van de Algemene Voorwaarden verstrijkt, blijven de oorspronkelijk overeengekomen Algemene Voorwaarden en ook de standaardclausule van kracht. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom het evaluatieoverleg meer tijd in beslag neemt dan aanvankelijk gedacht. Normaal gesproken wordt er daarom van uitgegaan dat overeenstemming over de voorwaarden nog steeds aanwezig is als de geldigheidsduur tijdens een evaluatieoverleg verstrijkt. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin het evaluatieoverleg hapert vanwege inhoudelijke verschillen van opvatting van partijen. Dan is het in de eerste plaats de taak van de voorzitter van het overleg om deze kwestie staande de vergadering dan wel bilateraal met partijen aan de orde te stellen. Indien de problemen blijven bestaan, treedt de bemiddelingspoging van de voorzitter van de Coördinatiegroep in werking, voorzover partijen dat wensen (zie artikel 12).

Bij artikel 12. Bemiddeling in geval van conflict

Waar overlegd wordt, kunnen meningsverschillen ontstaan. De aan het begin van het overleg geuite wil om tot overeenstemming te komen, mag het ontstaan van conflicten niet in de weg staan. Het is evenwel diezelfde wilsuiting die allereerst de voorzitter van het overleg als taak geeft alles in het werk te stellen om uit het conflict te komen (bilaterale gesprekken, tussenoplossingen en dergelijke). Mocht dit niet tot resultaat leiden, dan ligt de vraag aan partijen voor of zij een bemiddeling door de voorzitter van de Coördinatiegroep wenselijk achten. Als beide partijen akkoord zijn met een bemiddelingspoging, moeten zij tevens aangeven of zij de uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep als bindend zullen aanvaarden of niet.

Voor een dergelijke bemiddelingsprocedure zijn geen vaste afspraken te maken; elke conflictsituatie eist zijn eigen benadering. Globaal kunnen wel enkele regels worden gesteld:

- het is gewenst dat eerst een aftastend gesprek tussen de voorzitter van het overleg en die van de Coördinatiegroep plaatsvindt;
- vervolgens vinden er bilaterale gesprekken plaats tussen de voorzitter van de Coördinatiegroep en vertegenwoordigers van partijen. Het verdient de voorkeur om deze vertegenwoordigers niet dezelfde te doen zijn als die welke aan het overleg deelnemen, maar van een hoger echelon. Wel kunnen leden van de overlegdelegatie aanwezig zijn;
- op basis van deze gesprekken ontwikkelt de voorzitter van de Coördinatiegroep met de voorzitter van het overleg een plan voor een oplossing van het conflict;
- indien partijen de uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep als bindend hebben geaccepteerd, kan het conflict in formele zin als opgelost worden beschouwd. Het is vervolgens aan de overleggroep zelf om een en ander inhoudelijk nader uit te werken, ook wanneer de voorzitter van de Coördinatiegroep zou constateren dat overeenstemming tussen partijen niet mogelijk is.

Bij artikel 13. Afbreken van het overleg

Indien partijen geen bemiddeling wensen, of de bemiddelingspoging slaagt niet, zal het overleg worden beëindigd. Partijen kunnen afspreken dat zij die artikelen waarover wél overeenstemming is bereikt, handhaven; wordt zo'n afspraak niet gemaakt, dan kunnen zij nadien niet gehouden worden aan het op onderdelen bereikte resultaat (zie ook de toelichting bij artikel 14).

Bij artikel 14. Eenzijdig gewijzigde voorwaarden

Aansluitend bij het slot van de toelichting op artikel 13 is er de situatie dat partijen de uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep in een conflictsituatie niet als bindend hebben aanvaard. Wanneer partijen of één der partijen zich niet kunnen/kan vinden in de uitspraak van de voorzitter van de Coördinatiegroep, blijft het conflict bestaan en heeft verder overleg geen zin. Dat betekent dat geen overeenstemming over de voorwaarden is te bereiken en dat de brancheorganisatie haar voorwaarden kan wijzigen en invoeren zoals zij dat wenst (zie ook hetgeen op de toelichting van artikel 15 hierna wordt gezegd). Dat betekent vervolgens dat de standaardclausule bij deze voorwaarden dient te vervallen.

Het is overigens mogelijk, zoals in de toelichting bij artikel 12 al is opgemerkt, dat partijen verklaren wel overeenstemming te accepteren op onderdelen van de Algemene Voorwaarden, maar niet aangaande het punt van conflict. Dan kan met een voetnoot worden aangegeven dat die overeenstemming er op dat punt niet is.

Bij artikel 15. Beëindiging vóór afloop van de werkingsduur

Er kunnen redenen zijn waarom één van de partijen die eerder haar instemming aan de Algemene Voorwaarden heeft gegeven deze terug zou willen nemen en wel nog vóór de afloop van de werkingsduur van de voorwaarden. Zo'n reden kan zijn een dalende organisatiegraad van de desbetreffende brancheorganisatie of onenigheid tussen partijen over bepaalde gedragingen in een branche. Handhaving van de instemming van de voorwaarden – en derhalve van de standaardclausule – zou voor die partij op grote bezwaren kunnen stuiten. Een eenzijdige herroeping van de eerder geuite overeenstemming wordt niet wenselijk geacht; dit strookt niet met de gedachte van wederzijds overleg en bovendien moet de tegenpartij gelegenheid tot een weerwoord worden geboden. Daarom wordt in dit artikel geregeld dat in zo'n situatie eerst in het kader van de Coördinatiegroep overleg over deze kwestie wordt gevoerd.

**Belangrijkste wijzigingen in de handleiding ten opzichte van de vorige versie
(februari 2006)**

- Artikel 6 *De prijs en de prijswijzigingen* met toelichting is gereviseerd. Het artikel is nu volledig in lijn met de bestaande wetgeving.

HANDLEIDING VOOR ALGEMENE VOORWAARDEN

Inleiding

Functie van de handleiding

Bij het voorwaardenoverleg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) dient zich geregeld de vraag aan op welke wijze een bepaald beding in de Algemene Voorwaarden van andere branches is geformuleerd. Daartoe heeft het CZ-secretariaat een Handleiding voor Algemene Voorwaarden ontwikkeld, waarmee tevens tegemoet wordt gekomen aan het streven naar een meer eenduidige en uniforme formulering van in de Algemene Voorwaarden voorkomende bedingen. Zoals uit de titel blijkt, is het niet meer dan een handleiding die bedoeld is voor de overleggroepen: voor de voorzitters en de leden namens de branche- en de consumentenorganisaties, de overlegpartijen. Partijen zijn volledig vrij om hen moverende redenen van de handleiding af te wijken. De handleiding komt verder geheel voor verantwoordelijkheid van het CZ-secretariaat.

Algemene Voorwaarden afstemmen op de branche

Noodzakelijkerwijs houdt de handleiding een zekere mate van abstractie in ten opzichte van de in concreto in een branche toegepaste Algemene Voorwaarden. Elke branche heeft nu eenmaal bepaalde specifieke kenmerken en een eigen praktijk van bedrijfsvoering en de Algemene Voorwaarden dienen daarop te zijn afgestemd. Zo zal in bepaalde branches behoefte bestaan om in de Algemene Voorwaarden afzonderlijke artikelen op te nemen over bijvoorbeeld eigendomsvoorbehoud, garanties en retentierecht (zie hiervoor de artikelen 11 tot en met 13 van deze handleiding), terwijl dit voor andere branches niet zinvol is. Dit doet niets af aan het uitgangspunt: de wettelijke bepalingen ten aanzien van de Algemene Voorwaarden zo concreet mogelijk invullen.

Voor één artikel in deze handleiding geldt een uitzondering, namelijk het artikel over de geschillenregeling (artikel 16). Van dit artikel, dat tot stand gekomen is in overleg met de Consumentenbond en de SGC, kan slechts bij uitzondering en gemotiveerd worden afgeweken.

De handleiding is samengesteld op basis van de Algemene Voorwaarden van branches die in CZ-verband tot stand zijn gekomen. Een aantal van de bedingen in de handleiding zijn gebaseerd op artikelen uit het Burgerlijk Wetboek. Deze zijn in de tekst in vet aangegeven. Strikt genomen hoeven deze dwingendrechtelijke bedingen niet in Algemene Voorwaarden te worden opgenomen, omdat de strekking ervan met de wet overeenkomt. Echter: Algemene Voorwaarden hebben ook een voorlichtende functie. Vanuit dat oogpunt is het zinvol deze bedingen wel op te nemen.

Glijdende schaal van dwingend naar aanvullend recht

Behalve het dwingend recht mag in het overleg ook het aanvullend recht niet worden vergeten. Bij een beoordeling of een beding onredelijk bezwarend is, wordt immers het aanvullend recht als ijkpunt gehanteerd, een rechtstoestand die volgens de wetgever in het

algemeen evenwichtig wordt geacht. Aanvullend recht houdt in dat algehele of gedeeltelijke afwijking van de door de wetgever geformuleerde regel is toegestaan.

Dit ‘niet vergeten’ geldt eveneens voor het semi- of driekwart-dwingende recht. De vrijheid voor partijen om af te wijken is bij semi-dwingend recht minder groot en bij driekwart dwingend recht nog minder. Een voorbeeld van semi-dwingend recht is dat partijen van het recht alleen geclausuleerd mogen afwijken, bijvoorbeeld alleen schriftelijk of alleen ten voordele van de huurder. Een voorbeeld van driekwart dwingend recht op consumententerrein is dat men van het recht alleen bij standaardregeling mag afwijken (zoals van een enkele bepaling in de kooptitel).

Verschillende fasen

De volgorde waarin de artikelen zijn gerangschikt weerspiegelt de verschillende fasen van het koopproces of de te verlenen dienst. Eerst bevat de handleiding enkele artikelen die betrekking hebben op de fase die aan de koop of de dienstverlening voorafgaat, de zogenoemde *voorcontractuele fase* (de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, het aanbod van de ondernemer), dan die welke verband houden met de koop of de dienstverlening zelf, de zogenoemde *contractuele fase* (de overeenkomst, de prijs, de levering, conformiteit, de betaling en de eigendomsoverdracht) en ten slotte de artikelen die betrekking hebben op de fase ná de koop of de dienstverlening, de zogenoemde *nacontractuele fase* (garanties, niet-nakoming, aansprakelijkheid, klachten, geschillen en nakomingsgarantie).

Toepasselijkheid en informatieplicht

Belangrijke aandachtspunten bij het opstellen van Algemene Voorwaarden zijn de toepasselijkheid van de voorwaarden en de informatieplicht van de ondernemer (zie artikel 2 respectievelijk artikel 3, zevende lid van deze Handleiding).

Bij het overleg in CZ-kader gaat het om Algemene Voorwaarden die worden gebruikt in het verkeer tussen de ondernemer (als ‘gebruiker’) en de consument (als ‘wederpartij’). De wet definieert de wederpartij als degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van Algemene Voorwaarden heeft aanvaard (artikel 6:231 onder c BW). Dit betekent, wat de consument betreft, dat deze niet *per se* zelf de contractspartij behoeft te zijn. Voorts is de consument *ook dan* aan de Algemene Voorwaarden gebonden als bij het sluiten van de overeenkomst de *ondernemer* mocht begrijpen dat hij (de consument dus) de *inhoud* daarvan niet kende (artikel 6:232 BW).

Voor de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden is dus *op zich voldoende* dat de consument weet dat er Algemene Voorwaarden zijn *en* deze ermee instemt dat die op de overeenkomst van toepassing zijn. De consument aanvaardt daarmee de Algemene Voorwaarden als zodanig in zijn totaliteit.

Heeft de consument de gelding van de Algemene Voorwaarden aanvaard, dan is hij aan ieder afzonderlijk beding ervan gebonden. Deze zogenoemde snelle gebondenheid van de consument wordt gecompenseerd door een ruime mogelijkheid tot vernietiging van de Algemene Voorwaarden of een afzonderlijk beding daarvan. In dit kader gaat het erom dat

een beding in Algemene Voorwaarden vernietigbaar is als de ondernemer aan de consument geen redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de Algemene Voorwaarden kennis te nemen (artikel 6:233 onder b BW). Hier gaat het om de zogenoemde informatieplicht van de ondernemer, die in artikel 6:234 BW als volgt wordt ingevuld: in eerste instantie moet de ondernemer de Algemene Voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument ter hand stellen. Is dat redelijkerwijs niet mogelijk, dan moet de ondernemer de consument vóór de totstandkoming van de overeenkomst meedelen dat de Algemene Voorwaarden bij hem, bij een Kamer van Koophandel, of bij de griffie van een gerecht liggen, en dat zij op verzoek van de consument gratis zullen worden toegezonden.

Voor Algemene Voorwaarden bij overeenkomsten die langs elektronische weg tot stand komen luidt de wettelijke informatieplicht als volgt. De ondernemer moet de Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument langs elektronische weg ter beschikking stellen (eventueel via een duidelijk herkenbare hyperlink) op een zodanige wijze dat deze door hem kunnen worden opgeslagen en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk moet de ondernemer vóór de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij bekend maken waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden (artikel 6:234 lid 1 onder c BW).

Elektronisch gesloten transacties vergen bovendien een mediums specifieke invulling van de wettelijke informatieplicht:

Wordt een overeenkomst *telefonisch* gesloten, dan moet de ondernemer melden dat hij Algemene Voorwaarden hanteert en deze vervolgens onmiddellijk aan de consument toesturen (voor zover de consument ze nog niet heeft, zoals bij een postorderbedrijf waar de Algemene Voorwaarden in de catalogus zijn opgenomen).

De toegang tot *internet via de mobiele telefoon* biedt ondernemers nieuwe mogelijkheden om aan hun wettelijke informatieplicht te voldoen. Zo kan via een sms-bericht worden verwezen naar een website waar de Algemene Voorwaarden staan opgenomen. Wanneer de overeenkomst direct *per e-mail* tot stand komt zonder raadpleging van een Internet-website, ligt het voor de hand dat de ondernemer in het elektronisch verkeer de consument meldt dat hij Algemene Voorwaarden hanteert, die hij als bijlage bij de e-mail kan meesturen in plaats van ze schriftelijk te doen toekomen.

Bij een *via een Internet-website* gesloten overeenkomst kan de ondernemer ook invulling aan zijn informatieplicht geven door op de homepage van zijn site erop te wijzen dat de Algemene Voorwaarden in de site zijn opgenomen. Om zeker te stellen dat de consument de gelding van de Algemene Voorwaarden heeft aanvaard, kan daarbij echter méér nodig zijn. De consument kan expliciet worden gevraagd of hij akkoord gaat met de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden. Daarbij kan worden vermeld dat de consument deze Algemene Voorwaarden, als hij van de inhoud daarvan wil kennis nemen alvorens

een transactie aan te gaan, op de website kan inzien. Eén klik zou voldoende moeten zijn. Voorts dient de consument de mogelijkheid te zijn geboden bij ‘niet akkoord‘ de transactie af te breken.

Vormvereisten

Algemene Voorwaarden bevatten veelal vormvereisten voor de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst. Deze dienen bij gebruik van elektronische middelen specifiek op dat gebruik te zijn toegesneden. Bij transacties die langs elektronische weg tot stand komen zou bijvoorbeeld een kortere aanvaardingstermijn dan daarbuiten redelijk kunnen zijn.

Redactionele eisen

Ten slotte wordt erop gewezen dat Algemene Voorwaarden moeten voldoen aan algemene eisen van heldere structuur, strakke formulering, eenduidigheid van begrippen en gebruik van duidelijke taal. Volgens een algemeen gezichtspunt van de Hoge Raad zal een geschil over onduidelijkheid in Algemene Voorwaarden veelal ten nadele van de ondernemer uitwerken. Het gaat hem echter te ver een onduidelijkheid steeds ten gunste van de consument uit te leggen.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer:	natuurlijke of rechtspersoon die als lid van ... (naam van de brancheorganisatie) een overeenkomst sluit betreffende ... (naam van het product);
De consument:	natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot ... (naam van het product);
... (naam van het product):	(definitie van het goed en/of de dienst waarop de Algemene Voorwaarden betrekking hebben);

De fase voorafgaand aan de koop of dienstverlening

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van ... (koop/verkoop, huur/verhuur, reparatie, onderhoud) die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

Artikel 3. Het aanbod / de offerte (1)

1. De ondernemer brengt het aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit (2).
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende ... dagen na ontvangst (3).
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van ... (de te leveren goederen en/of ... de te verrichten werkzaamheden). Deze omschrijving moet voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt wanneer met de werkzaamheden wordt begonnen en geeft een indicatie van het moment van oplevering.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
 - a) Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht (4);
 - b) Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de consument een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
6. Het aanbod vermeldt de wijze van betaling.

7. Het aanbod gaat – schriftelijk dan wel elektronisch – vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden (5).
8. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46c van het BW van toepassing (6).

De fase van de koop of de dienstverlening zelf

Artikel 4. De overeenkomst

1. **De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod** door de consument (7). **In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging** naar de consument (8). Bij een bedrag boven de ... euro komt de overeenkomst bij voorkeur tot stand door schriftelijke dan wel elektronische aanvaarding van het aanbod. Voor lagere bedragen kan de consument het aanbod mondeling aanvaarden; in dat geval bevestigt de ondernemer de opdracht schriftelijk dan wel elektronisch (9).
2. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46d van het BW van toepassing (10).

Artikel 5. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor maximaal ... jaar, tenzij de consument er uitdrukkelijk voor kiest een overeenkomst voor een langere termijn dan wel voor onbepaalde tijd aan te gaan.
2. **De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.** Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan hij met inachtneming van een redelijke termijn opzeggen (11).

Artikel 6. De prijs en de prijswijzigingen (12)

1. De prijs en de eventuele verzendkosten die de consument moet betalen, worden vooraf overeengekomen evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs wordt verhoogd, tenzij bij de overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.
3. Het eerste en het tweede lid zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien zoals die ter zake van btw.

Artikel 7. De aflevering / de levertijd

1. **Aflevering vindt plaats door het in bezit stellen van de zaak (13). De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden (14).**
2. Onder levertijd wordt verstaan de in deze overeenkomst afgesproken termijn. Partijen kunnen een vaste of vermoedelijke levertijd overeenkomen.
3. Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd krijgt de ondernemer alsnog een bepaalde termijn om te leveren. Deze nieuwe termijn heeft een maximum van ... weken.
4. Bij overschrijding van deze nieuwe termijn dan wel van de vast overeengekomen levertijd heeft de consument – met behoud van diens recht op nakoming – het recht zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.
5. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46f van het BW van toepassing in samenhang met lid 2 van artikel 7:46j van het BW (15).

Artikel 8. Conformiteit (16)

1. **De ondernemer staat ervoor in dat de geleverde zaak beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De ondernemer staat er bovendien voor in dat de zaak die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voorzover dat is overeengekomen.**
2. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

Artikel 9. De betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten bij de koop of bij de aflevering 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 (17).
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen moet de consument betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. **Bij koop heeft de ondernemer het recht de consument tot vooruitbetaling van ten hoogste 50 procent van de prijs te verplichten (18).**
4. Bij faillissement of surseance van betaling van de ondernemer neemt een door zijn brancheorganisatie aan te wijzen andere ondernemer de verplichtingen uit de overeenkomst met de consument over, dan wel staat de brancheorganisatie garant voor de terugbetaling van de door de consument gedane vooruitbetalingen.

Artikel 10. Niet-tijdige betaling

1. **De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum** (19). De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen ... dagen 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 in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud en -overdracht

De ondernemer kan de eigendom voorbehouden zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt alleen in dat geval pas eigenaar van de gekochte zaak als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

De fase na de koop of de dienstverlening

Artikel 12. Garanties

1. De ondernemer garandeert gedurende een termijn van ... maanden de afwezigheid van gebreken die zich openbaren na aflevering. De consument heeft recht op kosteloze vervanging van gebrekkige onderdelen binnen redelijke tijd. Daarnaast heeft de consument recht op kosteloos herstel, schadeloosstelling en ontbinding van de overeenkomst die hem op grond van de wet zijn toegekend.
2. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering van de goederen zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
3. **De consument behoudt volledig zijn wettelijke garantierechten, los van hetgeen in lid 1 en 2 is bepaald omtrent de door de ondernemer afgegeven handelsgarantie (20).**

Artikel 13. 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, voorzover de tekortkoming dat rechtvaardigt (21).**
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 (22).**

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 (23).**

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer is toe te rekenen of voor zijn risico komt, aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen (24).
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Artikel 15. Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft ontdekt (25). Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.
2. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16. Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over 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.... (naam geschillencommissie), Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. (P.M. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige.) Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 17. Nakomingsgarantie

De brancheorganisatie staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de geschillencommissie gewezen bindend advies (P.M. en de door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking) (26).

Slotbepalingen

Artikel 18. Afwijking

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd (27).

Artikel 19. Wijziging

De brancheorganisatie zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond (P.M. en <de naam van eventuele andere betrokken consumentenorganisaties>).

TOELICHTING

- (1) Het aanbod dient alle kenmerken van de te sluiten overeenkomst te bevatten. De vormgeving van het aanbod is sterk van het betrokken product afhankelijk. In de eerste plaats is het van belang of het aanbod betrekking heeft op een dienst of een goed of op een combinatie van een dienst met de levering van goederen (zoals bij installatiewerkzaamheden). In de tweede plaats maakt het verschil uit of het een duurovereenkomst (bijvoorbeeld bij bankzaken) dan wel een eenmalige transactie betreft (zoals bij textielreiniging).
Bij dit artikel is uitgegaan van de meest uitgebreide vorm van een aanbod; niet alle leden zijn per se van toepassing. Het artikel heeft daarom meer het karakter van een checklist van elementen die een offerte zouden moeten bevatten.
- (2) Een algemene regel van het overeenkomstenrecht is dat het aanbod in beginsel vormloos is en dus zowel mondeling als schriftelijk mogelijk. Dit neemt niet weg dat het in Algemene Voorwaarden uit een oogpunt van rechtszekerheid de voorkeur verdient het aanbod schriftelijk vast te leggen. Dit geldt echter alleen voor ‘traditionele transacties’. In een elektronische omgeving is een schriftelijkheidseis te strak en onpraktisch. Hoofregel dient te zijn dat een aanbod ook elektronisch moet kunnen worden gedaan. Dit is in lijn met artikel 6:227a BW, dat beoogt het sluiten van overeenkomsten die *op grond van de wet* in schriftelijke vorm tot stand moeten komen eveneens langs elektronische weg mogelijk te maken.
- (3) Voor de vraag in hoeverre de aanbieder aan het (‘traditionele’ dan wel elektronische) aanbod is gebonden geldt artikel 6:219 BW. Een aanbod kan worden herroepen totdat het is aanvaard en de aanvaarding is verzonden. Bij een vrijblijvend aanbod kan herroeping ook nog onverwijld na die aanvaarding. Herroeping is niet mogelijk als het aanbod een termijn voor de aanvaarding inhoudt of de onherroepelijkheid ervan op andere wijze uit het aanbod volgt.
- (4) De prijsvormingsmethode aanneemsom moet niet worden verward met de juridische kwalificatie aanneming van werk. Zie voor de maximale overschrijding van een afgegeven richtprijs bij aanneming van werk artikel 7:752 lid 2 BW.
- (5) Enkele bijzondere situaties zijn beschreven op pagina 23 van deze handleiding vanaf: “Is dat redelijkerwijs niet mogelijk” .
- (6) De consument-koper moet bij een op afstand gesloten overeenkomst van te voren over de belangrijke elementen van de koop worden geïnformeerd (artikel 7:46c BW).

- (7) Gebaseerd op artikel 6:217, eerste lid BW (Aanbod en aanvaarding). Bij op afstand gesloten overeenkomsten heeft de consument-koper een wettelijk recht op ontbinding (bedenktijd) van zeven werkdagen na ontvangst van de zaak; en van drie maanden indien de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn wettelijke informatieplicht over de belangrijke elementen van de koop vóór het sluiten van de overeenkomst. Een en ander op grond van de dwingende regels in afdeling 9A *Overeenkomsten op afstand* in titel 7:1 *Koop en ruil* van het BW. Andere hoofdpunten uit deze afdeling 9A zijn dat levering binnen dertig dagen moet geschieden en dat het gebruik (misbruik) van een creditcard niet voor risico van de koper is. Verder bevat afdeling 9A een bepaling over op afstand gesloten overeenkomsten in de dienstensfeer.
- (8) Gebaseerd op BW-artikel 6:227c BW, tweede lid. Deze bepaling treedt weliswaar niet in lid 1 van artikel 6:217 BW maar zolang de ondernemer de consument niet heeft bevestigd dat hij diens aanvaarding van het aanbod heeft ontvangen kan de consument de (al tot stand gekomen) overeenkomst alsnog ontbinden. Niet bevestigen door de ondernemer geldt als een verwerping van zijn eigen aanbod. Let wel: het gaat bij artikel 14 om het elektronisch aanvaarden van een aanbod door de consument; of de ondernemer zijn aanbod langs elektronische weg heeft gedaan is niet relevant.
- (9) Zoals gezegd is in een elektronische omgeving een schriftelijkheidseis te strak en onpraktisch. Hoofddregel dient daarom te zijn dat ook het sluiten van de overeenkomst elektronisch moet kunnen gebeuren. Dit, opnieuw, is in lijn met artikel 6:227a BW.

Algemene Voorwaarden kunnen, om partijen nader te identificeren, voorts een bepaling bevatten over de rol van een handtekening bij het sluiten van de overeenkomst. In een elektronische omgeving is die rol minstens zo belangrijk als bij ‘traditionele transacties’. Afdeling 3:1:1a BW in samenhang met de Telecommunicatiewet stelt deze onder voorwaarden gelijk met een handgeschreven handtekening op een papieren drager.

Elektronische handtekeningen kunnen zijn gebaseerd op een gewoon of een gekwalificeerd certificaat dan wel niet gebaseerd op een certificaat. Een gekwalificeerd certificaat moet behalve aan de eisen voor een gewoon certificaat ook voldoen aan een wettelijk verplichte identiteitscontrole. Bovendien staan aanbieders van gekwalificeerde certificaten onder toezicht van OPTA. Een niet op een certificaat gebaseerde elektronische handtekening is de gescande handgeschreven handtekening. De controle hiervan kan plaatsvinden door deze te vergelijken met een op schrift gezette handtekening. Bij een beding als ‘de consument retourneert een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de ondernemer’ is een certificaat niet vereist. Of een en ander wenselijk is hangt mede af van het belang van de transacties waar het

om gaat en van de uitgewisselde berichten, gelet ook op de grootte van de risico's.

- (10) De consument-koper heeft bij een overeenkomst op afstand een recht op ontbinding (bedenktijd) van zeven werkdagen na ontvangst van de zaak, en van drie maanden indien de ondernemer niet aan zijn informatieplicht heeft voldaan (artikel 7:46d BW).
- (11) Dit artikel betreft het verbreken van een duurovereenkomst (bijvoorbeeld – in de elektronische sfeer – betreffende de toegang tot een communicatienetwerk). Lid 2 eerste zin is gebaseerd op artikel 6:248 BW (redelijkheid en billijkheid). Vergelijk voor de tweede zin van lid 2 artikel 6:408 BW (opdrachtgever kan overeenkomst van opdracht te allen tijde opzeggen) en artikel 6:237 onder 1 (opzegtermijn van langer dan drie maanden wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn).
- (12) Zie artikel 7:35 BW (Verhoging koopprijs bij Consumentenkoop). Dit artikel is van aanvullend recht en er mag dus van worden afgeweken. Afwijking daarvan bij algemene voorwaarde ten nadele van koper is echter krachtens artikel 7:6 lid 2 BW een grijs beding. Een dergelijke algemene voorwaarde willen overlegpartijen uiteraard niet.
- (13) Gebaseerd op artikel 7:9, tweede lid BW (Hoofdverplichtingen verkoper).
- (14) Gebaseerd op artikel 7:17 BW (Koopovereenkomst).
- (15) Levering moet bij een overeenkomst op afstand binnen dertig dagen geschieden (artikel 7:46f BW).
- (16) Gebaseerd op artikel 7:17 BW. Op grond van het eerste lid is de ondernemer verplicht een zaak af te leveren die in materieel opzicht aan de overeenkomst beantwoordt. Het tweede tot en met vijfde lid geven een nadere invulling aan de inhoud van het begrip 'aan de overeenkomst beantwoorden'. Op grond van het tweede lid is het criterium dat de gekochte zaak de eigenschappen dient te bezitten die de *koper* op grond van de overeenkomst mag verwachten. Dit kan zijn dat hetzij de kwaliteit niet beantwoordt aan de overeenkomst (bijvoorbeeld een andere soort dan is overeengekomen), hetzij het geleverde in getal, maat of gewicht van hetgeen is overeengekomen afwijkt (derde lid).

In 2003 is de wetgeving voor consumentenkoop en garanties gewijzigd. Voor artikel 8 zijn twee wijzigingen relevant:

- lid 2 van artikel 7:18 BW over de bewijslast bij gebrek aan overeenstemming binnen zes maanden na aflevering van een product;
- lid 3 van dat artikel 7:18 BW over de juridische kwalificatie (als consumentenkoop dan wel aanneming van werk) bij installatie van een consumptiegoed door de verkoper.

Een factsheet over de wetgeving voor consumentenkoop en garanties kunt u vinden op www.justitie.nl.

- (17) Hierbij kan worden gedacht aan creditcards en chipkaarten.
- (18) Gebaseerd op artikel 7:26, tweede lid BW (Betaling koopprijs).
- (19) Gebaseerd op artikel 6:83 onder a BW (Verzuim zonder ingebrekestelling).
- (20) Gebaseerd op artikel 7:6A BW (Garanties). Zie ditzelfde artikel voor de wettelijke informatie-eisen ten aanzien van garanties.
- (21) Gebaseerd op lid 1 en 2 van artikel 6:262 BW (Exceptio non adimpleti contractus).
- (22) Gebaseerd op artikel 6:252 BW (Kwalitatieve verplichtingen) in samenhang met artikel 3:290 BW (Retentierecht).
- (23) Gebaseerd op lid 1 van artikel 6:265 BW (Vereisten voor ontbinding) in samenhang met artikel 7:22 (Rechten bij non-conformiteit), eerste lid.
- (24) Op productaansprakelijkheid voor gevolgschade zijn de bepalingen van 6:185-193 BW van toepassing. Hierbij moet worden gedacht aan schade als gevolg van gebrekkig functioneren van een product, zoals brandschade door een ontploffende gasfles. Gevolgschade moet worden onderscheiden van zaakschade, schade aan de zaak zelf. Voor zaakschade beneden de franchisegrens in die regeling (500 euro) kan de verkoper worden aangesproken (lid 2 sub c van artikel 7:24 BW).
- (25) Bij consumentenkoop van goederen geldt dat een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking van het gebrek in elk geval tijdig is (lid 1 van artikel 7:23 BW *Klachtplicht koper*).

Voorbeeldbedingen over voor de consument belangrijke aspecten van klachtbehandeling. Deze hebben betrekking op:

- Uitgangspunten als openheid en transparantie van de procedure.
- De wijze waarop de ondernemer op de klacht reageert, waaronder de termijn: Zo kan de ondernemer zich ertoe verbinden dat hij:
 - binnen x dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk zal reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is; in dat laatste geval maakt de ondernemer met vermelding van de redenen binnen die x dagen aan de consument kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld;
 - in die reactie binnen x dagen ook de uiterste datum van definitieve afdoening zal vermelden.

Of: als alternatief voor de zojuist genoemde punten:

- binnen x dagen na ontvangst van de klacht zal trachten met de consument tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht (dat wil zeggen: zonder tussenstap of uitzondering maar ook zonder resultaatverplichting).
- Het geval dat de brancheorganisatie zich in enigerlei vorm zou committeren voor adequate klachtbehandeling door haar leden.

- (26) Zie over het streven van Consumentenbond en SGC naar volledige nakomingsgarantie de toelichting bij artikel 4. *De handhaving* van het protocol. Indien dit niet kan worden gerealiseerd zullen de Algemene Voorwaarden van de afgesproken beperkingen melding maken.

Indien in het overleg afspraken worden gemaakt over het gebruik van de Algemene Voorwaarden door niet-georganiseerde ondernemers, wordt aan de tekst van artikel 17 toegevoegd: “Let op: Deze nakomingsgarantie van (naam brancheorganisatie) geldt alleen voor uitspraken jegens haar leden.”

- (27) Afwijken van de tweezijdige Algemene Voorwaarden in individuele gevallen is niet wenselijk maar valt niet te verbieden (zie de toelichting bij artikel 8. *De standaardclausule*). Gebeurt dit toch, dan worden individuele afwijkingen schriftelijk dan wel elektronisch tussen ondernemer en consument vastgelegd. Aldus het voorbeeldartikel. Overlegpartijen kunnen echter ook op andere wijze met de mogelijkheid van afwijking omgaan:

Ten eerste kunnen zij in plaats van deze vormeis bepalen dat afwijking van de Algemene Voorwaarden in een individueel geval alleen mogelijk is ‘als de consument daarmee instemt’, eventueel aangevuld met ‘en dit ook in het voordeel van de consument is’. Instemming houdt mede in dat de consument zich ervan bewust moet zijn dat wordt afgeweken van een tweezijdig tot stand gekomen beding.

Ten tweede kunnen overlegpartijen afspreken in de Algemene Voorwaarden geen artikel over afwijking in een individueel geval op te nemen. De rechter of geschillencommissie zal in dat geval het tweezijdige beding waarvan wordt afgeweken als richtsnoer kunnen hanteren en de wijze waarop de afwijking tot stand is gekomen, de al dan niet instemming van de consument, mee laten wegen. Net als bij de open norm in het BW voor toetsing van bedingen in Algemene Voorwaarden (in artikel 6:233) zal de rechter of geschillencommissie een eenzijdig tot stand gekomen afwijking in een individueel geval eerder onredelijk achten dan een tweezijdig overeen gekomen afwijking.