

# Handleiding voorwaardenoverleg 2015





Ondersteuningsdocument - Deel II

# **Handleiding bij het opstellen van tweezijdige Algemene Voorwaarden**

Omslagfoto: Het opstellen van Algemene Voorwaarden blijft maatwerk. Elke branche heeft specifieke kenmerken en een eigen praktijk van bedrijfsvoering en Algemene Voorwaarden zijn daarop afgestemd.

## SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) heeft tot taak het bevorderen van overleg tussen consumenten- en brancheorganisaties over Algemene Voorwaarden. Dit zijn de door ondernemers gehanteerde 'kleine lettertjes' bij koop- en andere overeenkomsten. Doel van dit overleg is te komen tot Algemene Voorwaarden waarin op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de ondernemer én die van de consument.

SER CZ is als volgt samengesteld:

- één onafhankelijk lid (tevens voorzitter)
- twee leden namens de centrale ondernemersorganisaties
- twee leden namens de Consumentenbond

Voor inlichtingen:

Sociaal-Economische Raad

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 545 / 526 / 511

E [a.vanden.bosch@ser.nl](mailto:a.vanden.bosch@ser.nl) / [m.van.driel@ser.nl](mailto:m.van.driel@ser.nl)

Zie voor meer informatie [www.ser.nl](http://www.ser.nl), klik aan: Consumentenvoorwaarden. Daar zijn de Spelregels en de Handleiding beschikbaar alsook alle sets Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ - kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie.

# Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
Belangrijkste inhoudelijke wijzigingen (ten opzichte van de Handleiding uit 2012)	7
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Functie van de Handleiding	9
1.2 Relevante wetgeving	10
1.3 Aanvullend recht	12
1.4 Verschillende fasen van het transactieproces	12
1.5 Toepasselijkheid en informatieplicht	13
1.6 Vormvereisten	15
1.7 Redactionele tips	15
1.8 Relatie tussen tweezijdige Algemene Voorwaarden en de Mededingingswet	18
<b>2. Voorbeelden van goede bedingen</b>	<b>23</b>
2.1 Definities	23
2.2 Toepasselijkheid	23
2.3 Het aanbod	24
2.4 De overeenkomst	27
2.5 Duur en beëindiging van de overeenkomst	29
2.6 De prijs en de prijswijzigingen	31
2.7 De aflevering / de levertijd	32
2.8 Conformiteit	33
2.9 De betaling	34
2.10 Niet-tijdige betaling	35
2.11 Eigendomsvoorbehoud en -overdracht	36
2.12 Commerciële of handelsgaranties	37
2.13 Niet-nakoming van de overeenkomst	37
2.14 Aansprakelijkheid	38
2.15 Klachten en klachtbehandeling	39
2.16 Geschillenregeling	42
2.17 Nakomingsgarantie	43
2.18 Afwijking	45
<b>3. Grijs lijst</b>	<b>49</b>
3.1 Termijn voor reactie op aanbod of verklaring (grijs lijst onder a)	49
3.2 Eigen verplichtingen wezenlijk beperken (grijs lijst onder b)	50

3.3	Wijzigingsbevoegdheid (grijze lijst onder c)	51
3.4	Beëindiging overeenkomst door gebruiker (grijze lijst onder d)	51
3.5	Vage of te lange levertijden (grijze lijst onder e)	52
3.6	Uitsluiting of beperking aansprakelijkheid (grijze lijst onder f)	52
3.7	Uitsluiting of beperking verrekening (grijze lijst onder g)	54
3.8	Vervalbedingen (grijze lijst onder h)	55
3.9	Vergoeding bij beëindiging overeenkomst door wederpartij (grijze lijst onder i)	55
3.10	Contractsdwang (grijze lijst onder j)	56
3.11	Contractsduur (grijze lijst onder k)	56
3.12	Opzegtermijn (1) (grijze lijst onder l)	57
3.13	Vormvereisten (grijze lijst onder m)	57
3.14	Volmacht (grijze lijst onder n)	57
3.15	Opzegtermijn (2) (grijze lijst onder o)	58
<b>4.</b>	<b>Zwarte lijst</b>	<b>61</b>
4.1	Uitsluiting recht op nakoming (zwarte lijst onder a)	61
4.2	Uitsluiting/beperking ontbindingsrecht (zwarte lijst onder b)	61
4.3	Beperking /uitbreiding opschortingsrechten (zwarte lijst onder c)	62
4.4	Beoordeling tekortkoming gebruiker (zwarte lijst onder d)	63
4.5	Toestemming voor schuld- en contractoverneming (zwarte lijst onder e)	64
4.6	Bevoegdheden/verweermiddelen bij schuld- en contractoverneming (zwarte lijst onder f)	65
4.7	Verkorting verjaring- of vervaltermijn (zwarte lijst onder g)	65
4.8	Vrijwaringclausules (zwarte lijst onder h)	66
4.9	Prijsverhoging (zwarte lijst onder i)	67
4.10	Stilzwijgende verlenging overeenkomst (1) (zwarte lijst onder j)	68
4.11	Bewijsbedingen (zwarte lijst onder k)	69
4.12	Vormvereisten (zwarte lijst onder l)	69
4.13	Woonplaatskeuze (zwarte lijst onder m)	71
4.14	Geschilbeslechting (zwarte lijst onder n)	72
4.15	Opzeggen overeenkomst (1) (zwarte lijst onder o)	72
4.16	Stilzwijgende verlenging overeenkomst (2) (zwarte lijst onder p)	73
4.17	Stilzwijgende verlenging overeenkomst (3) (zwarte lijst onder q)	74
4.18	Opzeggen overeenkomst (2) (zwarte lijst onder r)	74
4.19	Stilzwijgende verlenging overeenkomst (4) (zwarte lijst onder s)	75
<b>5.</b>	<b>Open norm</b>	<b>79</b>
<b>6.</b>	<b>Informatieplicht</b>	<b>83</b>
<b>7.</b>	<b>Vertegenwoordiging</b>	<b>85</b>

## Leeswijzer

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) heeft in juni 2015 een document vastgesteld ter ondersteuning van het voorwaardenoverleg. Het document bestaat uit een procedureel Deel I en een inhoudelijk Deel II.

### *Spelregels voorwaardenoverleg*

Deel I bevat spelregels bij het overleg over tweezijdige Algemene Voorwaarden. Overlegpartijen bepalen zelf welke spelregels zij bij hun overleg hanteren. De spelregels uit het document zijn bedoeld om daarbij behulpzaam te zijn. Er is echter een harde kern bij het voorwaardenoverleg. Deelname aan het overleg is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Onderling vertrouwen staat voorop en partijen delen informatie met elkaar.

### *Handleiding voorwaardenoverleg*

Deel II biedt een handleiding bij het opstellen van tweezijdige Algemene Voorwaarden. Voorop staat de vrijheid van overlegpartijen om gezamenlijk tweezijdige Algemene Voorwaarden te formuleren. De ervaring leert echter dat daarbij geregeld de vraag opkomt op welke wijze een bepaald beding in andere sets voorwaarden is geformuleerd. Daarom heeft het secretariaat van SER CZ een handleiding met voorbeelden van goede en minder goede bedingen ontwikkeld. Partijen kunnen hier in het overleg hun voordeel mee doen en er zelf mee aan de slag gaan. Want, het opstellen van Algemene Voorwaarden blijft maatwerk. Elke branche heeft specifieke kenmerken en Algemene Voorwaarden zijn daarop afgestemd.

Het stelsel van voorwaardenoverleg kan vanaf nu volwassen worden genoemd. SER CZ blijft graag beschikbaar om het overleg te ondersteunen, maar een ding staat voorop: de zelfwerkzaamheid van overlegpartijen.

In dit boekje treft u aan Deel II van het Ondersteuningsdocument – Handleiding voorwaardenoverleg.





## Belangrijkste inhoudelijke wijzigingen (ten opzichte van de Handleiding uit 2012)

- In 2014 is de Implementatiewet richtlijn consumentenrechten in werking getreden. Dit heeft allerlei consequenties voor bedingen in Algemene Voorwaarden, met name voor transacties die op afstand dan wel buiten winkelruimten worden gesloten, maar ook voor “reguliere” koop- en dienstenovereenkomsten. Daarom heeft SER CZ een openbaar instrument ontwikkeld: de digitale Wegwijzer Irc op de SER-website. Deze bevat een vragenpad en een aantal modules die leiden naar het toepasselijke deel van de wetgeving.
- Per juli 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in werking getreden. De consument heeft nu (minimaal) een jaar voor het aanhangig maken van een geschil bij de geschillencommissie, gerekend vanaf de datum dat hij zijn klacht bij de ondernemer indient. Hiervan kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken. Een langere termijn bieden in de Algemene Voorwaarden kan wel.
- Het is gebruikelijk bedingen te gieten in de vorm van ‘artikelen’. Aan de redactionele tips (zie punt 1.7) is nu een passage toegevoegd over de alternatieve vorm van ‘vraag en antwoord’.
- De handleiding bevat bij Duur en beëindiging van de overeenkomst nu ook voorbeeldbedingen over de Wet van Dam uit december 2011. Deze wet geldt bij stilzwijgende verlenging van en opzegtermijnen bij lidmaatschappen, abonnementen en andere duurovereenkomsten.



# 1. Inleiding

## 1.1 Functie van de Handleiding

Voorop staat de vrijheid van overlegpartijen om gezamenlijk tweezijdige Algemene Voorwaarden te formuleren. Dit uitgangspunt is verankerd in het privaatrechtelijke karakter van het voorwaardenoverleg. De ervaring leert echter dat daarbij geregeld de vraag opkomt op welke wijze een bepaald beding in andere sets tweezijdige Algemene Voorwaarden is geformuleerd.

Daarom heeft het secretariaat van SER CZ een handleiding met goede en minder goede voorbeelden van bedingen ontwikkeld. Partijen kunnen hiermee in het overleg hun voordeel doen en er zelf mee aan de slag gaan. Want het opstellen van Algemene Voorwaarden blijft maatwerk. Elke branche heeft specifieke kenmerken en een eigen praktijk van bedrijfsvoering en Algemene Voorwaarden zijn daarop afgestemd.

Enkele kanttekeningen bij het voorgaande. Ten eerste wordt de vrijheid van overlegpartijen soms beperkt door de samenloop van de Algemene Voorwaarden in de branche met die van andere branches, bijvoorbeeld de thuiswinkelbranche. Dit kan afstemming vergen op vrijwillige basis. Voor het verwijzen in de voorwaarden naar andere voorwaarden in het SER CZ-domein staan spelregels in punt 6.5 van Deel I van het Ondersteuningsdocument (Spelregels).

Bij de voorbeelden in de Handleiding en de toelichtingen daarop wordt, ten tweede, ook ingegaan op hun relatie met toepasselijke wetgeving. Dit doet niets af aan het uitgangspunt dat partijen de vrije keuze hebben met betrekking tot de inhoud van tweezijdige bedingen, binnen de kaders die de wet stelt.

Ten derde, er is op één punt een natuurlijke beperking in de vrijheid van overlegpartijen om afspraken te maken. Dit betreft het punt van de geschillenregeling inclusief de nakomingsgarantie. De beperking is hierin gelegen dat SGC of andere geschilbeslechtende instantie met de gemaakte afspraak moet kunnen werken. De voorbeelden voor bedingen over de geschillenregeling en de nakomingsgarantie zijn tot stand gekomen in overleg met

SGC. Bij eventuele wens van een brancheorganisatie om van één of beide af te wijken, wordt verwezen naar SGC. Zie daarover punten 2.17 en 2.18.

Ten slotte, de voorbeelden in de Handleiding kunnen ook bijdragen aan een meer eenduidige en uniforme formulering in tweezijdige Algemene Voorwaarden in het algemeen. Dit baat consumenten en ondernemers in alle branches die zich met tweezijdige bedingen onderscheiden.

## 1.2 Relevante wetgeving

Diverse onderdelen van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn voor het voorwaardenoeverleg rechtstreeks relevant.

Allereerst uiteraard Afdeling 6.5.3 Algemene voorwaarden (artikelen 6:231 t/m 6:247 BW). Boek 6 betreft het algemeen verbintenissenrecht, als aanvulling op het – bredere – algemeen vermogensrechtelijke Boek 3 van het BW. In bijlage 1 is een groot aantal praktijkvoorbeelden van Algemene Voorwaarden verzameld tegen de achtergrond van de bedingen op de zwarte en grijze lijst uit Afdeling 6.5.3 van het BW.

Verder zijn uit Boek 6 vaak rechtstreeks relevant: Titel 1 (verbintenissen in het algemeen) en Titel 5 (overeenkomsten in het algemeen). En uit die laatste titel, waar het diensten betreft, vooral ook Afdeling 2a (Informatie over dienstverrichters en hun diensten naar aanleiding van de Dienstenrichtlijn).

Van de bijzondere overeenkomsten uit Boek 7 BW zijn voor het voorwaardenoeverleg vooral van belang: Titel 1 (koop en ruil), Titel 7 (opdracht), Titel 7B (betalingstransactie) en Titel 12 (aanneming van werk).

In 2014 is de Implementatiewet richtlijn consumentenrechten in werking getreden. Dit heeft allerlei consequenties voor bedingen in Algemene Voorwaarden, met name voor transacties die op afstand dan wel buiten winkelruimten worden gesloten, maar ook voor “reguliere” koop- en dienstenovereenkomsten. Daarom heeft SER CZ een openbaar instrument ontwikkeld: de digitale Wegwijzer Irc op de SER-site. Deze bevat een vragenpad en een aantal modules die leiden naar het toepasselijke deel van

de wetgeving. Zie <http://www.ser.nl/nl/themas/consumentenvoorwaarden/nieuwe-consumentenregels.aspx>.

Op de homepage van de Wegwijzer treft u, achter de tekst over de modules, een groeischema aan. Daarin wordt per bepaling uit deze Implementatiewet verwezen naar de bedingen in tweezijdige Algemene Voorwaarden die daaraan al zijn aangepast.

Bij het invoeren van de Implementatiewet is de Afdeling 9A Overeenkomsten op afstand in Titel 1 van Boek 7 BW verhuisd naar de nieuwe Afdeling 2B Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten in Titel 5 van Boek 6 BW. Daarom zijn enkele voorbeeldbedingen in de SER CZ handleiding die verwezen naar die afdeling 9A vernummerd (zie 2.3 onder 8, 2.4 onder 2 en 2.7 onder 5). Deze voorbeeldbedingen zijn behalve bij op afstand gesloten overeenkomsten nu ook te gebruiken bij buiten winkelruimte gesloten overeenkomsten.

Per juli 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in werking getreden. Het wettelijke stelsel luidt nu als volgt:

- Klachtplicht bij consumentenkoop (7:23 lid 1 BW, ongewijzigd): klagen bij de ondernemer moet binnen bekwame tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Binnen twee maanden is in elk geval op tijd, maar als de omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan “binnen bekwame tijd” ook langer dan twee maanden zijn.
- Klachtplicht bij diensten (6:89 BW, ongewijzigd): de wet noemt geen termijn, klagen moet binnen bekwame tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.
- Nieuw: De consument heeft (minimaal) een jaar voor het aanhangig maken van een geschil bij de geschillencommissie, gerekend vanaf de datum dat hij zijn klacht bij de ondernemer indiende. Hiervan kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken. Een langere termijn bieden in de Algemene Voorwaarden kan wel.

Tot slot enkele tips over relevante wetgeving in het algemeen:

- ConsuWijzer.nl en acm.nl bevat voor een groot aantal typen consumentenovereenkomsten informatie over wettelijke rechten en plichten van consument en ondernemer.
- Een aantal van de voorbeelden in de Handleiding is gebaseerd op dwingend recht uit het BW. Strikt genomen hoeven deze niet in de Algemene Voorwaarden te worden opgenomen, omdat deze regels hoe dan ook gelden. Echter: tweezijdige (branche-) Algemene Voorwaarden hebben ook een voorlichtende functie, zowel naar de consument toe als naar de individuele ondernemer en zijn personeel. Vanuit dat oogpunt blijkt het vaak zinvol de inhoud van deze voorbeelden in de voorwaarden op te nemen.

### 1.3 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. ‘Niet vergeten’, want bedingen in Algemene Voorwaarden die afwijken van aanvullend recht leiden al snel tot problemen. Zie voor enkele voorbeelden daarvan bij punt 5 – Open norm.

### 1.4 Verschillende fasen van het transactieproces

De volgorde waarin de voorbeelden in de Handleiding zijn gerangschikt, weerspiegelt de verschillende fasen van het koopproces of de te verlenen dienst. Eerst bevat de Handleiding enkele voorbeelden die betrekking hebben op de fase die aan de koop of de dienstverlening voorafgaat, de zogenoemde precontractuele 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 voorbeelden die betrek-

king hebben op de fase ná de koop of de dienstverlening, de zogenoemde nacontractuele fase (garanties, niet-nakoming, aansprakelijkheid, klachten, geschillen en nakomingsgarantie).

## 1.5 Toepasselijkheid en informatieplicht

Aandachtspunt bij het opstellen van Algemene Voorwaarden is de toepasselijkheid van de voorwaarden en de informatieplicht van de ondernemer. Zie voorbeelden van goede bedingen bij punt 2.2 Toepasselijkheid respectievelijk punt 2.3 Het aanbod / de offerte.

Bij het overleg in SER 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). Voorts is de consument ook dan aan de Algemene Voorwaarden gebonden als bij het sluiten van de overeenkomst de ondernemer mocht begrijpen dat de consument de inhoud daarvan niet kende (artikel 6:232 BW); voor de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden is 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 de 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 overeen-

komst 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 door de ondernemer zullen worden toegezonden.

### *... bij elektronische transacties*

Voor Algemene Voorwaarden bij overeenkomsten die langs elektronische weg tot stand komen, luidt de wettelijke informatieplicht als volgt. De ondernemer moet de Algemene Voorwaarden voorafgaand aan 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 de voorwaarden door de consument kunnen worden opgeslagen en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisgeving. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, 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 (tenzij de consument ze al 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 plek op een website waar de Algemene Voorwaarden staan opgenomen.

Wanneer de overeenkomst direct per e-mail tot stand komt zonder raadpleging van een internetwebsite, ligt het voor de hand dat de ondernemer in het elektronisch verkeer de consument meldt dat hij Algemene Voorwaarden hanteert, die de ondernemer als bijlage bij de e-mail kan meesturen in plaats van ze schriftelijk te doen toekomen.



Bij een via een website gesloten overeenkomst kan de ondernemer ook invulling aan zijn informatieplicht geven door op de homepage van zijn website 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 de ondernemer de consument expliciet vragen 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. De voorwaarden zouden volgens de wetsgeschiedenis met één klik te vinden moeten zijn. Het ligt verder voor de hand de consument bij 'niet akkoord' de mogelijkheid te bieden de transactie af te breken.

## **1.6 Vormvereisten**

Een andere vraag die in het overleg kan spelen is hoe om te gaan met vormvereisten voor (de totstandkoming van) de overeenkomst in een elektronische omgeving. Neem de eis in algemene voorwaarden dat een bepaalde soort overeenkomst altijd schriftelijk wordt aangegaan. Welke elektronische media worden wel aan 'schriftelijk' gelijkgesteld, en welke niet? Er kunnen ook vormvereisten zijn bij de uitvoering van de overeenkomst.

## **1.7 Redactionele tips**

Artikel 6:238 lid 2 BW schrijft voor dat de bedingen in Algemene Voorwaarden duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Daaraan wordt vervolgens toegevoegd dat bij twijfel over de betekenis van een beding, de voor de wederpartij (= de consument) gunstigste uitleg prevaleert. Het is dan ook zaak dat Algemene Voorwaarden voldoen aan redactionele eisen van heldere structuur, strakke formulering, eenduidigheid van begrippen en gebruik van duidelijke taal. Ook verwijzingen in de voorwaarden naar andere teksten en documenten dienen zoveel mogelijk vermeden te worden.

Vereenvoudiging van inhoud en/of taal mag niet ten koste gaan van de juridische juistheid. De ervaring leert dat het goed is als partijen bij het formu-

leren van de voorwaarden de volgende zaken in ogenschouw nemen en daar keuzes in maken.

De keuze is uiteraard aan overlegpartijen.

### *Keuze van de inhoud*

- a. Het wel of niet weglaten van in de wet geregelde zaken: weglaten heeft het voordeel dat de Algemene Voorwaarden eenvoudiger worden gehouden, maar daar staat tegenover dat de consument informatie wordt onthouden. Men kan er ook voor kiezen om de wettelijke regeling alleen te benoemen, zodat de consument weet dat het recht/de plicht wettelijk is geregeld. Hier is dus sprake van maatwerk.
- b. Het wel of niet indekken tegen alle in theorie denkbare risico's: dergelijke bepalingen in de voorwaarden opnemen leidt vaak tot ingewikkelde bepalingen, terwijl de toegevoegde waarde als het gaat om juridische zekerheid meestal (zeer) beperkt is, of zelfs meer verwarring schept dan het duidelijkheid oplevert.

### *Opbouw en redactie*

- c. Het wel of niet verstrekken van één pakket Algemene Voorwaarden aan de consument: het gaat hier om de vraag hoe Algemene Voorwaarden het beste kunnen worden gepresenteerd. Vormen de voorwaarden een ondeelbare set of is sprake van een modulaire benadering van een branche die bestaat uit verschillende segmenten? Voor de consument is één set voorwaarden overzichtelijker, omdat hij alle informatie bij elkaar heeft. Uitzondering is wanneer sprake is van uiteenlopende producten en/of diensten van een onderneming die weinig tot niets met elkaar te maken hebben. Van belang hier is de samenhang met de wettelijke informatieplicht van de ondernemer: het tijdig van toepassing verklaren en ter hand stellen van de Algemene Voorwaarden.
- d. De Algemene Voorwaarden wel of niet opbouwen vanuit hoofdstukken: als de voorwaarden veel artikelen kennen of wanneer er voor bepaalde onderwerpen veel in wordt geregeld, kan worden overwogen om er binnen verschillende hoofdstukken te onderscheiden. Met eventueel per hoofdstuk eigen definities. Verder is het logisch dat de rangschikking van de artikelen de verschillende fasen van het transactieproces weerspiegelt.
- e. Het vertalen van juridische begrippen: dat kan in een definitielijst, zodat

de Algemene Voorwaarden zelf eenvoudig worden gehouden, of door uitleg in het artikel zodat niet teruggekeken hoeft te worden, of door opname in de (tweezijdige) toelichting.

- f. Zo min mogelijk verwijzen naar andere documenten: de Algemene Voorwaarden mogen geen zoekplaatje worden voor de consument. Daarom is het goed om in de Algemene Voorwaarden zo min mogelijk te verwijzen naar informatie die de consument niet direct ter beschikking heeft. Stel bij elke verwijzing de vraag of de informatie waarnaar wordt verwezen noodzakelijk is voor een correcte totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst. Zo ja, dan is het wellicht beter om de betreffende regel op te nemen in de Algemene Voorwaarden.
- g. Het gebruiken van eenvoudige taal: dat maakt de Algemene Voorwaarden begrijpelijker en kan leiden tot minder misverstanden over de uitleg van een beding. Woordkeus (ondubbelzinnig, niet te moeilijk) en zinstructuur (niet te lang, actieve vorm) zijn hier van belang. De leesbaarheid van de voorwaarden wordt natuurlijk al vergroot door geen (extra) klein lettertype te nemen. Een te klein lettertype en te kleine regelafstand kan in strijd zijn met de wettelijke eis van 'duidelijk en begrijpelijk'.
- h. Het direct aanspreken van de consument: voor de consument is dan onmiddellijk duidelijk wie welke partij is.
- i. Vraag en antwoord: De voorwaarden hoeven niet per se in de gebruikelijke vorm van artikelen te worden gegoten. Een alternatief kan zijn de vorm van vraag en antwoord, bijvoorbeeld: "Wat kunt u doen als ....?"

Bij g en h: Bij een aantal voorbeelden in de Handleiding treft u in een groen kader een alternatieve, vereenvoudigde redactie aan in de directe aanspreekvorm.

Bij i : Van de vorm van vraag en antwoord bevat de handleiding nog geen voorbeeldteksten. Zie als een – eerste – voorbeeld van deze vorm, samen met de directe aanspreekvorm, de tweezijdige sets algemene voorwaarden in het openbaar vervoer.

## 1.8 Relatie tussen tweezijdige Algemene Voorwaarden en de Mededingingswet

Om te beginnen staat de Mededingingswet geenszins in de weg aan het hanteren van algemene voorwaarden.

“Algemene voorwaarden die zijn opgesteld door ondernemingen gezamenlijk of door een ondernemersvereniging, kunnen het tot stand komen van transacties vergemakkelijken doordat vooraf duidelijkheid wordt gecreëerd bij contractpartijen. Bij transacties met consumenten kunnen Algemene Voorwaarden bovendien bijdragen aan de bescherming van de consument, bijvoorbeeld door het opnemen van bepalingen over geschillenregelingen en garantiefondsen. Slechts indien door het opstellen en de verplichte toe-passing van Algemene Voorwaarden mededingingsbeperkende afspraken of onderling afgestemde feitelijke gedragingen tot stand komen, is mogelijk sprake van een inbreuk op het kartelverbod. Dit is met name het geval als algemene voorwaarden betrekking hebben op belangrijke concurrentie-parameters zoals prijzen en tarieven, met inbegrip van kortingen, toeslagen en betalingstermijnen. In een bepaalde markt kan bijvoorbeeld de garantieperiode of de periode waarin de afnemer recht heeft op gratis onderhoudsbeurten een belangrijke concurrentieparameter zijn.”

Aldus de NMa Richtsnoeren Samenwerking Bedrijven uit 2005 (zie enkele daarbij door NMa gegeven voorbeelden in navolgend kader). Dit betekent dat de overlegpartijen bij het voorwaardenoverleg alert zullen moeten zijn op de vraag wat in het specifieke geval belangrijke concurrentieparameters zijn.

### Voorbeeld 1

Een brancheorganisatie verplicht haar leden gebruik te maken van de geschillenregeling die in de branche is overeengekomen. De geschillenregeling voorziet in een procedure waarvan consumenten gebruik kunnen maken indien zij ontevreden zijn over de geleverde goederen of diensten. Het staat consumenten vrij om eventueel naar de rechter te gaan indien de geschillencommissie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de regeling hen in het ongelijk zou stellen. Het staat niet-leden van de brancheorganisatie vrij zich ook aan te sluiten bij de geschillenregeling.

De koppeling van het lidmaatschap van de brancheorganisatie aan het gebruik van de geschillenregeling heeft geen invloed op de wijze waarop in de sector wordt geconcurrereerd en leidt tegelijkertijd tot een betere bescherming van de consumenten. De verplichte deelname aan de geschillenregeling is toegestaan.

### Voorbeeld 2

In de door een brancheorganisatie opgestelde Algemene Voorwaarden, die het bestuur van de brancheorganisatie verplicht heeft gesteld, staat dat op de prijzen voor de levering van diensten het jaarlijks door de brancheorganisatie vastgestelde prijsverhogingspercentage wordt toegepast. Dit betekent dat alle leden van de brancheorganisatie jaarlijks de voorgeschreven prijsverhoging aan consumenten in rekening brengen.

In deze Algemene Voorwaarden ligt een horizontale prijsafsprake besloten. De leden van de brancheorganisatie die alle de algemene voorwaarden toepassen, zullen immers ieder jaar dezelfde prijsverhoging doorberekenen. Aangezien het gebruik van de Algemene Voorwaarden door de vereniging verplicht wordt voorgeschreven, is deze aanbeveling te zien als een mededingingsbepalend besluit van een ondernemersvereniging. Deze bepaling uit de Algemene Voorwaarden, in combinatie met het besluit, is dus niet toegestaan.



# Voorbeelden van goede bedingen







## 2. Voorbeelden van goede bedingen

### 2.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- De ondernemer: natuurlijk of rechtspersoon die als lid van ... (naam van de brancheorganisatie) een overeenkomst sluit betreffende ... (naam van het geleverde);
- De consument: natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot ... (naam van het geleverde);
- ... (naam van het geleverde): (definitie van het product en/of de dienst waarop de Algemene Voorwaarden betrekking hebben);

In deze Algemene Voorwaarden bedoelen wij met:

- Wij: de ondernemer, lid van ... (naam van de brancheorganisatie), waarmee u een overeenkomst sluit;
- U: de consument die de overeenkomst met de ondernemer in de privésfeer en niet bedrijfs- of beroepsmatig aangaat;

*De fase die vooraf gaat aan de koop of dienstverlening*

### 2.2 Toepasselijkheid

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

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten die wij met u sluiten.

## 2.3 Het aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit (\*).
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende ... dagen na ontvangst van het aanbod door de consument (\*\*).
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van ... (het (de) te leveren product(en)) 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 tenminste 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 (\*\*\*) \*);
  - 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 (\*\* \*\*).
8. Bij een [op afstand][buiten winkelruimte] gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder m van het BW over informatieplichten van toepassing (\*\* \*\*).

\* Volgens het overeenkomstenrecht mag het aanbod of de offerte zowel mondeling als schriftelijk worden uitgebracht. Maar vanwege de rechtszekerheid staat in de Algemene Voorwaarden nogal eens dat dit

schriftelijk of elektronisch moet gebeuren. Dit geldt echter alleen voor transacties in een fysieke winkelomgeving. In een elektronische omgeving is een eis van schriftelijkheid te strak en onpraktisch. Hoofddregel 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.

\*\* 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 daarvan op een andere manier uit het aanbod volgt.

\*\*\* Het aanbod bevat de essentiële kenmerken van de te sluiten overeenkomst. De vormgeving van het aanbod is sterk afhankelijk van het betrokken product. In de eerste plaats is het van belang of het aanbod betrekking heeft op een product of een dienst. Bij diensten spreekt men vaak van een offerte. En bij 'werkzaamheden' gaat het vaak om een combinatie van product(en) en een dienst. Bij dit voorbeeld is uitgegaan van de meest uitgebreide vorm van het aanbod van producten of offerte van diensten; niet alle elementen zijn per sé van toepassing. Het voorbeeld heeft daarom meer het karakter van een checklist.

\*\*\* \* De prijsvormingmethode aanneemsom mag 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.

\*\*\* \*\* Enkele bijzondere situaties zijn beschreven in punt 1.5 – Toepasselijkheid en informatieplicht van deze Handleiding.

\*\*\* \*\* De consument moet bij een op afstand gesloten overeenkomst van te voren over de belangrijke elementen van het product worden geïnformeerd (artikel 6:230 onder m BW).

### *A. Het aanbod van producten*

1. Wij brengen het aanbod schriftelijk of elektronisch uit.
2. In ons aanbod staat de datum vermeld waarop het aanbod vervalt.
3. In ons aanbod geven wij een nauwkeurige en volledige omschrijving van het product, zodat u een goede beoordeling van ons aanbod kunt maken.
4. In het aanbod staat hoe u moet betalen.
5. Met dit aanbod sturen wij u een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden mee.
6. Bij een op afstand gesloten overeenkomst zullen wij u, voordat de overeenkomst wordt gesloten, onder meer informeren over bijvoorbeeld wat u koopt, hoeveel u moet betalen en op welke manier u kunt betalen, of u een bedenkttermijn heeft, wanneer deze ingaat en hoe lang deze duurt.

### *B. De offerte voor diensten*

1. Wij brengen de offerte schriftelijk of elektronisch uit.
2. In de offerte staat de datum vermeld waarop de offerte vervalt.
3. In onze offerte geven wij een nauwkeurige en volledige omschrijving van de werkzaamheden, zodat u een goede beoordeling van de offerte kunt maken.
4. In de offerte vermelden wij wanneer we met de werkzaamheden beginnen en wanneer wij denken het werk te kunnen opleveren.
5. In de offerte staat de prijs, afhankelijk van de prijsvormingmethode:
  - a) wij verrichten de werkzaamheden voor een vaste prijs zoals met u afgesproken (aanneemsom) of
  - b) wij geven een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. het uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen) en geven u op uw verzoek een indicatie van de kosten (richtprijs).

6. In de offerte staat hoe u moet betalen.
7. Met deze offerte sturen wij u een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden mee.
8. Bij een op afstand gesloten overeenkomst zullen wij u, voordat de overeenkomst wordt gesloten, onder meer informeren over bijvoorbeeld wat u koopt, hoeveel u moet betalen en op welke manier u kunt betalen, of u een bedenkttermijn heeft, wanneer deze ingaat en hoe lang deze duurt.

*De fase van de koop of de dienstverlening zelf*

## 2.4 De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument (\*). In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument (\*\*). Bij een bedrag boven de ... euro komt de overeenkomst bij voorkeur tot stand door schriftelijke dan wel elektronische aanvaarding van het aanbod. (PM indien gangbaar in branche: Voor lagere bedragen kan de consument het aanbod mondeling aanvaarden; in dat geval bevestigt de ondernemer de overeenkomst schriftelijk dan wel elektronisch.) (\*\*\*)
2. Bij een [op afstand][buiten winkelruimte] gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder o, p en r van het BW over bedenktijd en ontbinding van de koop van toepassing (\*\*\*)

\* De eerste zin van dit voorbeeld is gebaseerd op artikel 6:217 BW, dat gaat over aanbod en aanvaarding. Dat artikel geeft de 'gewone' wijze van totstandkoming van de overeenkomst weer, namelijk bij aanvaarding van het aanbod door de consument (en dus niet pas bij bevestiging door de ondernemer!).

Bij op afstand gesloten overeenkomsten heeft de consument een wettelijk recht op ontbinding (bedenktijd) van veertien werkdagen, die ingaat op de dag na ontvangst van het (laatste) product (uit dezelfde bestelling). In sommige gevallen heeft de consument geen bedenktijd. De bedenktijd is twaalf 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 2B Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten in Titel 5 van Boek 6 van het BW. Andere hoofdpunten uit Afdeling 2B 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 2B een bepaling over op afstand gesloten overeenkomsten in de dienstensfeer.

\*\* Als het om elektronisch aanbod en aanvaarding gaat, is niet alleen artikel 6:217 BW van toepassing, maar ook artikel 6:227c BW, tweede lid. De kern daarvan is, dat de ondernemer de elektronische opdrachtverlening of de aanvaarding van het aanbod door de consument tijdig elektronisch moet bevestigen. Zolang hij dat niet heeft gedaan, geldt dat als het verwerpen van zijn eigen aanbod en kan de consument de overeenkomst alsnog ontbinden.

\*\*\* Hoofdregeel in de Algemene Voorwaarden: net als het aanbod moet ook het sluiten van de overeenkomst schriftelijk of elektronisch kunnen. Soms komt in Algemene Voorwaarden een artikel voor over de handtekening bij het sluiten van een overeenkomst. Bij elektronische transacties is de handtekening minstens zo belangrijk als bij gewone transacties. Afdeling 3.1.1A van het BW stelt, samen met de Telecommunicatiewet, de elektronische handtekening onder bepaalde voorwaarden gelijk met een handgeschreven handtekening.

\*\*\* \* Bij een op afstand of buiten verkooppriimte gesloten koopovereenkomst heeft de consument wettelijk recht op:

- Een bedenktijd van veertien werkdagen na ontvangst van het (laatste) product (uit dezelfde bestelling);
- Een bedenktijd van twaalf maanden als de ondernemer niet aan zijn informatieplicht over de belangrijke elementen van de koop heeft voldaan;

- Levering van het product onverwijld, maar in elk geval binnen dertig dagen;
- Het gebruik/misbruik van een creditcard is niet voor risico van de koper.

Ook bij op afstand of buiten verkooppriimte gesloten overeenkomsten met betrekking tot diensten heeft de consument een bedenktijd van 14 dagen, die ingaat op de dag nadat de overeenkomst is gesloten.

De overeenkomst komt tot stand zodra u ons aanbod heeft geaccepteerd. Als u de opdracht elektronisch aan ons hebt doorgegeven, bevestigen wij die opdracht ook elektronisch. Wij leggen opdrachten boven de ... euro liever schriftelijk of elektronisch vast. Voor lagere bedragen kunt u het aanbod desgewenst ook mondeling accepteren. Wij bevestigen de opdracht daarna schriftelijk of elektronisch.

## 2.5 Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor maximaal ... jaar, tenzij de consument er uitdrukkelijk voor kiest de overeenkomst voor een langere termijn dan wel voor onbepaalde tijd aan te gaan (\*).
2. Als de overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzetten.
3. Een overeenkomst voor bepaalde duur die strekt tot het geregeld afleveren van zaken of tot het geregeld doen van verrichtingen, mag niet stilzwijgend verlengd worden.
4. Een overeenkomst voor het geregeld afleveren van zaken of voor het doen van verrichtingen mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.

5. De consument kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen en kan niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode.
6. De consument kan de overeenkomst op dezelfde wijze opzeggen als waarop de overeenkomst tot stand is gekomen.
7. De overeengekomen opzegtermijn van de consument mag niet langer zijn dan de opzegtermijn die de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

\* Per december 2011 is wetgeving van kracht over stilzwijgende verlenging en opzegtermijnen bij lidmaatschappen, abonnementen en andere duurovereenkomsten. Kort gezegd luidt de regelgeving nu als volgt:

- Stilzwijgende verlenging van een overeenkomst voor bepaalde duur is onredelijk bezwarend, dus vernietigbaar (zwarte lijst, artikel 6:236 onder j BW);
- Stilzwijgende verlenging van een overeenkomst voor onbepaalde duur is onredelijk bezwarend, dus vernietigbaar, als de consument niet de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand (zwarte lijst, artikel 6:236 onder j BW);
- Een overeenkomst moet op dezelfde wijze kunnen worden opgezegd als waarop de overeenkomst tot stand is gekomen (mondeling, schriftelijk, elektronisch) (zwarte lijst, artikel 6:236 onder o BW);
- De consument moet de overeenkomst op elk gewenst moment kunnen opzeggen; hij mag dus niet worden verplicht de verklaring tot opzegging van de overeenkomst op een bepaald moment te laten plaatsvinden (zwarte lijst, artikel 6:236 onder r BW);
- Een beding dat voor een overeenkomst een duur van meer dan één jaar bepaalt wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Dit geldt niet als de consument na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand (grijze lijst, artikel 6:237 onder k BW);



- Een beding dat de consument bij een overeenkomst van bepaalde duur (bijvoorbeeld een jaar) niet bindt aan een opzegtermijn van langer dan één maand is vermoedelijk onredelijk bezwarend (grijze lijst, artikel 6:237 onder o BW).

## 2.6 De prijs en de prijswijzigingen (\*)

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 is vastgelegd dat de aflevering van het product of uitvoering van de dienst meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst 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.

\* Dit voorbeeld sluit aan bij wat het BW hierover regelt in artikel 7:35 BW. Dat wetsartikel is van aanvullend recht en er mag dus van worden afgeweken in het voordeel van de consument, want een afwijking daarvan ten nadele van de consument is een zwart beding (onredelijk bezwarend).

1. De overeenkomst wordt gesloten op het moment dat u aan ons aangeeft dat u ons aanbod accepteert;
2. Als wij binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging doorvoeren, geldt dat niet voor de tussen ons afgesproken prijs. Als wij meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst

de prijs verhogen, mag u de overeenkomst ontbinden. Dat recht heeft u niet als met u is afgesproken dat de aflevering van het product langer dan drie maanden na de koop plaatsvindt / de uitvoering van de overeenkomst langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst begint.

3. Punt twee geldt niet bij prijswijzigingen vanwege maatregelen van de overheid, zoals een btw-verhoging.

## 2.7 De aflevering / de levertijd

1. De verkoper levert de zaken binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst af. Partijen kunnen een andere termijn overeenkomen (\*).
2. Aflevering vindt plaats door het in bezit stellen van het product (\*\*). Het afgeleverde product moet aan de overeenkomst beantwoorden (\*\*\*)
3. Onder levertijd wordt verstaan de in deze overeenkomst afgesproken levertermijn. Partijen kunnen een vaste of vermoedelijke levertijd overeenkomen.
4. Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd geeft de consument de ondernemer een bepaalde termijn om alsnog te leveren. Deze nieuwe termijn heeft een maximum van ... weken.
5. Bij overschrijding van deze nieuwe termijn dan wel van de overeengekomen vaste 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.

\* Bij een consumentenkoop levert de verkoper het product zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst af. De partijen kunnen een andere termijn overeenkomen. Een en ander geldt bij alle typen van verkoop, dus ook bij winkerverkoop. Maar het punt van de levertermijn is daar vaak minder prangend dan bij verkoop op afstand dan wel buiten winkelruimte.

Zie artikel 7:9 lid 4 BW. Let wel: dit geldt alleen bij consumentenkoop en niet bij diensten.

\*\* Gebaseerd op artikel 7:9, tweede lid BW (Hoofdverplichtingen verkoper).

\*\*\* Gebaseerd op artikel 7:17 BW (Koopovereenkomst).

1. Het product is afgeleverd zodra u het product in bezit heeft gekregen.
2. De levertijd is de termijn die wij met u hebben afgesproken. Dat kan een vaste of een vermoedelijke levertijd zijn.
3. Als wij de vermoedelijke levertijd overschrijden, moet u ons een nieuwe termijn geven om alsnog te leveren. Die termijn heeft een maximum van weken.
4. Als wij ook die termijn overschrijden, of als wij een vaste levertijd overschrijden, dan mag u:
  - eisen dat wij de overeenkomst alsnog uitvoeren;
  - de overeenkomst ontbinden; en/of
  - schadevergoeding eisen.

## 2.8 Conformiteit

1. De ondernemer staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De ondernemer staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover 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.

\* Gebaseerd op artikel 7:17 BW. Op grond van het eerste lid is de ondernemer verplicht een product af te leveren dat in materieel opzicht aan de overeenkomst beantwoordt. Het tweede tot en met vijfde lid van artikel 7:17 BW geven een nadere invulling aan de inhoud van het begrip 'aan de overeenkomst beantwoorden'. Op grond van het tweede lid is het criterium dat het gekochte product de eigenschappen dient te bezitten die de koper op grond van de overeenkomst mag verwachten.

Andere relevante bepalingen uit de wetgeving voor consumentenkoop en garanties:

- 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.

## 2.9 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 (\*).
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument betalen volgens de termijnen en de percentages zoals vastgesteld in de overeenkomst.
3. Als de ondernemer een aanbetaling vraagt, maakt hij dit, alsmede de hoogte van de aanbetaling, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de consument bekend (\*\*).
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.

\* Hierbij kan worden gedacht aan betaalpassen van banken en credit-cards, alsmede internetbankieren.

\*\* Gebaseerd op artikel 7:26, tweede lid BW (Betaling koopprijs). De ondernemer geeft aan hoeveel procent van de prijs hij maximaal aan de consument bij wijze van vooruitbetaling in rekening brengt. Dit percentage mag niet meer dan 50 procent zijn.

## 2.10 Niet-tijdige betaling

1. De consument dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen [minimaal veertien] dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag 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 moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente (\*\*).
3. Door een partij te maken gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de wederpartij in rekening worden gebracht. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken (\*\*\*)).

\* De wet stelt een gratis betalingsherinnering verplicht op het moment dat de consument het bedrag niet op tijd betaalt. Op die manier krijgt de consument minimaal veertien dagen de gelegenheid om alsnog de vordering te voldoen (artikel 6:96 lid 5 BW). De termijn mag in Algemene Voorwaarden langer zijn, in het voordeel van de consument. In de betalingsherinnering moet de nieuwe betalingstermijn, die minimaal veertien dagen moet zijn, alsmede de gevolgen

van niet-betalen worden vermeld. Pas als de consument de uiterste betaaldatum in deze herinnering niet eerbiedigt, mogen vanaf die datum incassokosten in rekening worden gebracht (zie onder 3).

\*\* Gebaseerd op artikel 6:83 onder a BW (Verzuim zonder ingebrekestelling). Verzuim bij niet-tijdige betaling treedt alleen in als de betalingstermijn die was overeengekomen een zogenoemde fatale termijn betreft. Zo niet, dan zal de termijn in de betalingsherinnering alsnog 'fataal' moeten worden gemaakt, waarna de consument, als hij het openstaande bedrag ook binnen de termijn in de betalingsherinnering niet voldoet, vanaf het verstrijken van deze termijn in verzuim is.

\*\*\* De wet bevat staffels aan de hand waarvan men de maximale hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten kan bepalen. De vergoeding voor incassokosten wordt berekend als percentage van het bedrag dat de schuldenaar aan de schuldeiser is verschuldigd, met een minimumbedrag van 40 euro. Zo mag bijvoorbeeld niet meer dan 150 euro aan incassokosten worden gevraagd als een rekening van 1000 euro niet is betaald. Behalve van de maximaal in rekening te brengen bedragen kan de ondernemer ook ten voordele van de consument van het minimumbedrag van 40 euro afwijken. Er is een algemeen maximum aan de incassokosten. Voor vorderingen van 1 miljoen euro of meer zijn de incassokosten maximaal 6775 euro. Deze bedragen en percentages zijn gebaseerd op het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 2.11 Eigendomsvoorbehoud en -overdracht

De ondernemer kan de eigendom voorbehouden zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt pas eigenaar van het product als hij de koopprijs en het eventueel meer verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

## **2.12 Commerciële of handelsgaranties**

1. De ondernemer garandeert gedurende een termijn van [meer dan zes] maanden na aflevering dat het product voldoet aan de overeenkomst. De consument heeft recht op kosteloze vervanging van gebrekkige onderdelen binnen redelijke tijd. De consument heeft naar eigen keuze recht op ofwel kosteloos herstel ofwel kosteloze vervanging van het gebrekkige product. Zijn herstel en vervanging zonder ernstige overlast voor de consument niet (langer) mogelijk, dan heeft de consument recht op prijsvermindering, dan wel ontbinding van de overeenkomst en, indien van toepassing, vergoeding van geleden schade.
2. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering van het product 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 recht op garantie en conformiteit. De in lid 1 en 2 geboden garantie kan hieraan onder geen omstandigheden afbreuk doen (\*).

\* Gebaseerd op artikel 7:6A BW (Garanties). Meer dan zes maanden, want een commerciële garantie mag niet minder bieden dan de wet. Zie datzelfde artikel 7:6A BW voor de wettelijke informatie-eisen ten aanzien van garanties. 'Reclame maken' met een commerciële garantie die minder dan of hetzelfde biedt als de wet is een oneerlijke handelspraktijk (artikel 6:193g onder j), en daarmee verboden.

## **2.13 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, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt (\*).
2. De ondernemer mag het product onder zich houden (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 (\*\*\*)

\* Gebaseerd op lid 1 en 2 van artikel 6:262 BW (Opschortingsrecht als wederpartij in gebreke blijft).

\*\* Gebaseerd op artikel 6:252 BW (Kwalitatieve verplichtingen) in samenhang met artikel 3:290 BW (Retentierecht).

\*\*\* Gebaseerd op lid 1 van artikel 6:265 BW (Vereisten voor ontbinding) in samenhang met artikel 7:22 eerste lid BW (Rechten bij non-conformiteit).

## 2.14 Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door de ondernemer in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming niet kan worden toegerekend aan de ondernemer dan wel aan personen van wier hulp de ondernemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt (\*).
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door de consument in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming aan de consument niet kan worden toegerekend.



\* Op productaansprakelijkheid voor gevolgschade zijn de bepalingen van artikel 6:185-6:193 BW van toepassing. Hierbij kan worden gedacht aan schade als gevolg van gebrekkig functioneren van een product, zoals brandschade door een ontploffende gasfles. Gevolgschade moet worden onderscheiden van schade aan het product zelf. Voor schade aan het product beneden de franchisegrens in die regeling (500 euro) kan de verkoper worden aangesproken (lid 2 sub c van artikel 7:24 BW).

## 2.15 Klachten en klachtbehandeling

1. De consument moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij de ondernemer, binnen bekwame tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken (\*).
2. Indien de klachtafhandeling door de ondernemer niet heeft geleid tot een voor de consument bevredigend resultaat, kan de consument ervoor kiezen het geschil binnen zes weken na het ontstaan ervan voor te leggen aan [...] (naam en adres) voor een bemiddelingspoging, dan wel het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie (zie punt 2.16). (\*\*)
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, (PM: ook niet na een eventuele bemiddelingspoging bedoeld in lid 2,) ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

\* Een consument die een gebrek constateert aan een gekocht product heeft enige tijd om van het gebrek melding te maken: melding daarvan moet immers geschieden 'binnen bekwame tijd' (lid 1 van artikel 7:23 BW Klachtplicht koper, in samenhang met artikel 6:89 BW Rechtsverlies door niet-protesteren). Dit houdt in dat de consument enige tijd heeft voor onderzoek en/of beraad. De consument komt, wanneer hij meer weet over aard, ernst en oorzaak van het gebrek,

nog voor vragen te staan als: wat ga ik nu doen, hoe ga ik het brengen en in welke vorm?

Klagen binnen twee maanden na ontdekken van het gebrek bij het gekochte product, of na het moment waarop de consument dit redelijkerwijs had moeten ontdekken, is in elk geval tijdig (lid 1 van artikel 7:23 BW Klachtplicht koper). Als de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan die termijn langer zijn. Buiten kijf staat echter dat snel klagen in het voordeel is van consument én ondernemer.

Voor diensten geeft het BW geen richting aan de lengte van de termijn waarbinnen geklaagd moet worden. Dit hangt af van de omstandigheden van het geval, zoals de complexiteit van de verleende dienst en het kennisniveau over de dienst bij de consument. In de rechtspraak wordt bij diensten vaak aangesloten bij de klachtregeling voor producten.

Op eventuele klachten moet de ondernemer zo snel mogelijk reageren en hij moet alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Aldus BW-artikel 6:230b onder 12 in Afdeling 2a Informatie over dienstverrichters en hun diensten naar aanleiding van de Dienstenrichtlijn.

Verskillende voor de consument belangrijke aspecten van klachtbehandeling kunnen in aanmerking komen om in Algemene Voorwaarden te worden opgenomen. Dit betreft:

- 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.

\*\* Extra lid 2 in de Algemene Voorwaarden op te nemen indien de brancheorganisatie een bemiddelingsregeling in het leven heeft geroepen, onder de voorwaarde dat tussen overlegpartijen overeenstemming bestaat dat de bemiddelingsregeling de randvoorwaarden biedt om van toegevoegde waarde te zijn bij de geschilbeslechting tussen consument en ondernemer.

Sommige brancheorganisaties hebben een bemiddelingsregeling gecreëerd. Dit vergt weliswaar van de brancheorganisatie een investering, maar daar staat tegenover dat het aantal klachten dat tot een geschil escaleert – en daarmee de kosten van geschilbeslechting – kunnen afnemen. Bemiddeling kan partijen tot elkaar brengen zonder een uitspraak van de geschillencommissie. De keuze voor bemiddeling ligt bij de consument. Als deze geen prijs stelt op bemiddeling dan staat direct de weg naar de geschillencommissie open. Indien de consument gebruik maakt van de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan het bemiddelingsbureau en hij constateert dat de bemiddelingsregeling om enige reden niet tot een bevredigende oplossing zal leiden of heeft geleid, dan ontstaat een geschil. De consument heeft ook dan twaalf maanden de tijd – gerekend vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende – om zijn geschil aan de geschillencommissie voor te leggen.

## 2.16 Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde dienst en/of product, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij [Naam geschillencommissie]/KiFiD.

*De rest van dit voorbeeld en 2.17 Nakomingsgarantie zijn geschreven vanuit de situatie bij De Geschillencommissie.*

2. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, als de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere, door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze aanhangig worden gemaakt.

*Bij opname van extra punt 2 bij 2.15 Klachten en klachtbehandeling hier toevoegen: Van een geschil is sprake nadat de klacht door de ondernemer en/of via de bemiddelingspoging van [...] (naam bemiddelingsinstantie) niet is opgelost.*

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 wel of niet naar de Geschillencommissie wil. 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 een beide partijen bindende uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd kennis te nemen van geschillen op grond van de overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

SER CZ heeft in 2012 onderzoek laten verrichten naar de juridische vorm voor de uitspraken van geschillencommissies bij SGC voor de consument: arbitrage of bindend advies. Doorgaans kiest men voor dat laatste. Zie over dit onderzoek het SER jaarverslag 2010 (p. 5/6) en 2011 (p.7) op [www.ser.nl](http://www.ser.nl). SER CZ laat de keuze tussen bindend advies in het midden. Uit het reglement blijkt welke keuze er bij de geschillencommissie concreet is gemaakt.

## 2.17 Nakomingsgarantie

1. [Brancheorganisatie] staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van [naam geschillencommissie] door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Het bindend advies herleeft (gedeeltelijk) als de rechter de vordering tot vernietiging (gedeeltelijk) afwijst.
2. [Brancheorganisatie] verschafft 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 situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan [Brancheorganisatie] aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd;
  - indien het lid een natuurlijk persoon is en onder een schuldsaneringsregeling valt.
3. De garantstelling door [Brancheorganisatie] is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. [Brancheorganisatie] 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 [Brancheorganisatie] overdraagt (cedeert), gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere heeft [Brancheorganisatie] 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 Brancheorganisatie] over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van (brancheorganisatie) de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat de (brancheorganisatie) op naam van de consument en op kosten van de (brancheorganisatie) de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de (brancheorganisatie).

De nakomingsgarantieregeling omvat twee elementen: (1) zodra de consument een beroep doet op de nakomingsgarantie, volgt aan hem betaling van een bedrag tot maximaal € 10.000,- en (2.) heeft de brancheorganisatie een inspanningsverplichting door het verlenen van rechtsbijstand voor invordering van het meerdere per bindend advies. Via de overdracht van de vordering aan de brancheorganisatie wordt deze in staat gesteld het aan de consument uitbetaalde bedrag op de ondernemer te verhalen.

*Zie over de nakomingsgarantie ook de toelichting bij punt 5 - Klachten- en geschillenregeling van de Spelregels uit Deel I van het Ondersteuningsdocument.*

De nakomingsgarantie van de brancheorganisatie geldt uiteraard alleen voor uitspraken jegens haar leden. Ondernemers die geen lid zijn van de brancheorganisatie, maar zich individueel bij de Geschillencommissie aansluiten, kunnen met SGC contact opnemen over het opnemen van een artikel over de nakomingsgarantie in hun Algemene Voorwaarden.

## 2.18 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 (\*).

\* Idealiter zijn de tweezijdige Algemene Voorwaarden volledig. Dat wil zeggen dat hiervan in individuele gevallen niet wordt / hoeft te worden afgeweken. Zie punt 6.2.6 van de Spelregels in deel I van het Ondersteuningsdocument. Gebeurt dit toch, dan worden individuele afwijkingen schriftelijk dan wel elektronisch tussen ondernemer en consument vastgelegd. 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 eventuele 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 BW) zal de rechter of geschillencommissie een eenzijdig tot stand gekomen afwijking in een individueel geval eerder onredelijk achten dan een tweezijdig overeengekomen afwijking.





# Grijze lijst





### 3. Grijsje lijst

Hieronder is een groot aantal praktijkvoorbeelden van Algemene Voorwaarden verzameld (in kolom 2) tegen de achtergrond van de bedingen op de grijze lijst: artikel 6:237 BW (in kolom 1). Bedingen in algemene voorwaarden die op de grijze lijst staan zijn vermoedelijk onredelijk bezwarend voor de consument. De consument kan het beding vernietigen (buiten toepassing verklaren). De bewijslast om aan te tonen dat het beding in de gegeven omstandigheden niet onredelijk bezwarend is, ligt bij de ondernemer. Slaagt de ondernemer hierin niet, dan wordt het vernietigde beding geacht niet te hebben bestaan. De verzamelde voorbeelden leveren, in alle betrekkelijkheid, een kwantitatieve score op qua belang voor het voorwaardenoverleg (in kolom 3): 1. Zeer groot; 2. Groot; 3. Gemiddeld; 4. Klein; 5. Zeer klein.

#### 3.1 Termijn voor reactie op aanbod of verklaring (grijze lijst onder a)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker een, gelet op de omstandigheden van het geval, ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geeft om op een aanbod of een andere verklaring van de wederpartij te reageren.	1. Indien de bezorging vertraging ondervindt of niet (helemaal) kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan bericht binnen 30 dagen na de bestelling. 2. De ondernemer bevestigt de overeenkomst aan de consument. (Geen termijn opgenomen.)	4.

### 3.2 Eigen verplichtingen wezenlijk beperken (grijze lijst onder b)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat de inhoud van de verplichtingen van de gebruiker wezenlijk beperkt ten opzichte van hetgeen de wederpartij, mede gelet op de wettelijke regels die op de overeenkomst betrekking hebben, zonder dat beding redelijkerwijs mocht verwachten.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De ondernemer voldoet niet aan zijn informatieverplichtingen uit art. 7:403 BW.</li> <li>2. Behoudens bij grove schuld ondernemer, consument bij overschrijding levertijd geen beroep op niet-nakoming.</li> <li>3. Informatieve uitingen van de ondernemer kunnen niet worden gezien als een aanbod, doch slechts als een uitnodiging aan de consument om een aanbod te doen.</li> <li>4. Conversie leidt tot een wezenlijke wijziging van de toegezegde prestatie en de consument mist het recht om de overeenkomst dan te ontbinden.</li> <li>5. Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in dan wel het gevolg zijn van ...</li> <li>6. Incidentele wijzigingen in de dienst laten de overeenkomst onverlet.</li> <li>7. Als de consument aan de ondernemer gegevens, tekeningen enz. verstrekt, mag ondernemer uitgaan van juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.</li> <li>8. Tenzij anders overeengekomen, behoudt ondernemer auteursrechten en alle rechten van industriële eigendom op de door hem gedane aanbiedingen, verstrekte ontwerpen, etc.</li> <li>9. De rechten op deze gegevens blijven eigendom van ondernemer ongeacht of aan consument voor de vervaardiging hiervan kosten in rekening zijn gebracht. (Wanneer uit de overeenkomst anders voortvloeit, omdat consument zelf een model of tekening aanreikt, is dit 'grijs').</li> <li>10. Bij vaststelling levertijd gaat de ondernemer ervan uit dat hij de opdracht kan uitvoeren onder de omstandigheden die hem op dat moment bekend zijn. (Beperking van wat de consument mag verwachten.)</li> </ol>	<p>2.</p>

### 3.3 Wijzigingsbevoegdheid (grijze lijst onder c)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker de bevoegdheid verleent een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijzigingen in aanbod en/of reglement kunnen worden doorgevoerd zonder dat dit leidt tot contributievermindering of teruggave.</li> <li>2. Incidentele wijzigingen in de dienst laten de overeenkomst onverlet.</li> <li>3. Wijzigingen in de AV hebben ook betrekking op lopende overeenkomsten. De ondernemer mag naar redelijkheid na overleg met de consument wijzigingen in de overeenkomst aanbrengen.</li> <li>4. De ondernemer mag deze AV wijzigen. Wijzigingen worden twee maanden voor inwerking treden schriftelijk aangekondigd.</li> <li>5. Wijzigingen in deze AV zijn slechts van kracht nadat deze op de daartoe geëigende manier zijn gepubliceerd.</li> </ol>	3.

### 3.4 Beëindiging overeenkomst door gebruiker (grijze lijst onder d)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker van zijn gebondenheid aan de overeenkomst bevrijdt of hem de bevoegdheid daartoe geeft anders dan op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat deze gebondenheid niet meer van hem kan worden gevergd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Als incasseren van het verschuldigde bedrag niet lukt / Als consument enige verplichting die voortvloeit uit deze AV niet nakomt of in verzuim is, mag de ondernemer de consument uitsluiten van het gebruik van ... (ondernemer kan zich zo te gemakkelijker van overeenkomst bevrijden zonder te rechtvaardigen redenen.)</li> <li>2. Garantieverplichtingen worden opgeschort als de ondernemer niet in staat is om onderdelen van het product te leveren / ... vervallen als de consument niet (behoorlijk/tijdig) aan zijn verplichtingen uit overeenkomst voldoet.</li> <li>3. De bemiddelingsovereenkomst eindigt door onbemiddelbaar worden van het object als gevolg van door consument nader gewenste prijsstelling.</li> </ol>	3.

### 3.5 Vage of te lange levertijden (grijze lijst onder e)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor de nakoming geeft.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levertijd verlengd met de duur van de vertraging bij de ondernemer als gevolg van niet voldoen door consument aan enige verplichting uit de overeenkomst.</li> <li>2. Levertijd gaat in op het laatste der navolgende tijdstippen: ...</li> <li>3. Bij wijziging werkomstandigheden of te late levering materialen buiten schuld ondernemer, wordt levertijd zo nodig verlengd.</li> <li>4. De ondernemer stelt levertijd bij benadering vast.</li> </ol>	3.

### 3.6 Uitsluiting of beperking aansprakelijkheid (grijze lijst onder f)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ondernemer vrijwaart zich voor schade veroorzaakt door derde (hulp persoon), waarvoor hij, ondernemer, krachtens art. 6:76 BW zelf aansprakelijk is.</li> <li>2. ... is alleen aansprakelijk voor opzet of grove schuld bij uitvoering overeenkomst.</li> <li>3. ... is aansprakelijk voor schade die consument lijdt en die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van aan ondernemer toe te rekenen tekortkoming. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn. Niet voor vergoeding in aanmerking komt: (...) ('Grijs' bij aanneming van werk in andere gevallen dan genoemd in art. 7:762 BW.)</li> <li>4. ... is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade / schade die gevolg is van toepassing van geleverde informatie door consument (het is niet uit te sluiten dat de diensten die door ondernemer worden verleend de 'informatie' kunnen beschadigen zodat niet juiste of volledige informatie wordt doorgegeven.)</li> </ol>	1.

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat de gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding.</p>	<p>5. ... is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het niet of niet tijdig kunnen huren van een ... door welke oorzaak dan ook.</p> <p>6. De consument kan geen rechten ontlenuen aan adviezen en informatie die hij van ondernemer krijgt als deze geen directe betrekking hebben op de opdracht.</p> <p>7. ... is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van verlies, diefstal, verbranding of beschadiging van gereedschappen etc. die zich bevinden op de plaats waar het werk wordt verricht. ('Grijs' bij aanneming van werk in andere gevallen dan genoemd in art. 7:762 BW.)</p> <p>8. ... verzekert zich voor persoonlijke ongevallen bij zijn eigen verzekerings-maatschappij. Voor gevallen niet gedekt door of hoger dan de polis, kan ondernemer niet worden aangesproken.</p> <p>9. ... draagt het risico voor alle directe en indirecte schade die aan of door het product mocht ontstaan (bedekte exoneratie).</p> <p>10. Een beding dat ondernemer of derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding.</p> <p>11. De bepaling beoogt af te wijken van zorgplicht goed opdrachtnemer.</p> <p>12. Onder overmacht vallen in elk geval: ... (maskering van aansprakelijkheid).</p> <p>13. Een tekortkoming kan ondernemer niet worden toegerekend als deze de ondernemer niet kan worden verweten, door hem niet vermeden kon worden of onvoorzienbaar was, tenzij deze volgens de wet voor rekening ondernemer dient te blijven.</p> <p>14. Behoudens grove schuld, bij overschrijding leveringstijd geen schadevergoeding.</p> <p>15. Aansprakelijkheid ondernemer is beperkt tot nakoming van de in deze AV omschreven garantie-verplichtingen.</p> <p>16. Hoofdverplichting bewaarnemer (teruggeven van in bewaring gegeven product) wordt uitgehold.</p> <p>17. Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in dan wel geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van ... ('Grijs' bij overeenkomst van opdracht).</p>	<p>1.</p>

## HANDLEIDING BIJ HET OPSTELLEN VAN TWEEZIJDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding.	18. Gefixeerde schadevergoeding ('Grijs' als schade hoger uitpakt). 19. 'Onvoorziene omstandigheden' worden eenzijdig door ondernemer bepaald. 20. Overschrijding overeengekomen levertijd geeft in geen geval recht op schadevergoeding, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen. 21. De periode waarin de ondernemer na (op)levering instaat voor goede uitvoering overeengekomen prestatie is als volgt opgedeeld: (...) ('grijs' bij aanneming van werk in andere gevallen dan genoemd in art. 7:762 BW.) 22. Uit de bepaling volgt impliciet dat oorzaken aan zijde van de ondernemer voor consument geen grond opleveren om niet te betalen.	1.

### 3.7 Uitsluiting of beperking verrekening (grijze lijst onder g)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat een de wederpartij volgens de wet toekomstige bevoegdheid tot verrekening uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot verrekening verleent dan hem volgens de wet toekomt.	1. Alle betalingen geschieden zonder aftrek of verrekening ten kantore van leverancier of op een door deze aan te wijzen bank- of girorekening. 2. Strijd met 7:35 BW Verhoging koopprijs bij consumentenkoop. 3. Consument mag zijn vorderingen op ondernemer niet verrekenen, tenzij ondernemer failliet is. (Dekt niet het geval dat schuldsaneringregeling op consument van toepassing wordt verklaard.)	3.



### 3.8 Vervalbedingen (grijze lijst onder h)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomstige rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen.	Vervalrecht van twee maanden bij nalaten van betwisting factuur.	4.

### 3.9 Vergoeding bij beëindiging overeenkomst door wederpartij (grijze lijst onder i)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat voor het geval de overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van het feit dat de wederpartij in de nakoming van haar verbintenis is tekort geschoten, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behoudens voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor door de gebruiker geleden verlies of gederfde winst.	1. Opschorting van bemiddelingactiviteiten in bepaalde gevallen. 2. Het moment waarop de betalingsverplichting ontstaat en de wijze waarop de prijs wordt berekend, is onduidelijk.	3.

### 3.10 Contractsdwang (grijze lijst onder j)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de wederpartij verplicht tot het sluiten van een overeenkomst met de gebruiker of met een derde, tenzij dit, mede gelet op het verband van die overeenkomst met de in dit artikel bedoelde overeenkomst, redelijkerwijs van de wederpartij kan worden gevergd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verplicht uitvoeren van herstellingen door het bedrijf van ondernemer.</li> <li>2. De consument verzekert zich voor persoonlijke ongevallen bij zijn eigen verzekeringsmaatschappij. (Verplichting tot het aangaan van een overeenkomst met een derde.)</li> </ol>	4.

### 3.11 Contractsduur (grijze lijst onder k)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat voor een overeenkomst als bedoeld in artikel 236 onder j of p respectievelijk q een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.	De consument kan de overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzegregels en opzegtermijn. (Hiermee blijft onduidelijk of afzonderlijk nog opzegregels en een opzegtermijn moeten worden overeengekomen.)	2.

### 3.12 Opzegtermijn (1) (grijze lijst onder l)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de wederpartij aan een opzegtermijn bindt die langer is dan de termijn waarop de gebruiker de overeenkomst kan opzeggen.	De consument kan de overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzegregels en opzegtermijn. (Hiermee blijft onduidelijk of afzonderlijk nog opzegregels en een opzegtermijn moeten worden overeengekomen. Mogelijk ook strijdig met 7:408 lid 1 BW.)	2.

### 3.13 Vormvereisten (grijze lijst onder m)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat voor de geldigheid van een door de wederpartij te verrichten verklaring een strengere vorm dan het vereiste van een onderhandse akte stelt.	Opzeggen kan alleen aangetekend. (Aangetekend is zwaardere norm dan onderhandse akte.)	3.

### 3.14 Volmacht (grijze lijst onder n)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat bepaalt dat een door de wederpartij verleende volmacht onherroepelijk is of niet eindigt door haar dood of ondercuratelestelling, tenzij de volmacht strekt tot levering van een registergoed.		5.

### 3.15 Opzegtermijn (2) (grijze lijst onder o)

Grijze lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat de wederpartij bij overeenkomsten, niet zijnde verlengde, vernieuwde of voortgezette overeenkomsten als bedoeld in artikel 236, onder j of p respectievelijk q, aan een opzegtermijn bindt die langer is dan een maand.</p>		2.

# Zwarte lijst





## 4. Zwarte lijst

Hieronder is een groot aantal praktijkvoorbeelden van Algemene Voorwaarden verzameld (in kolom 2) tegen de achtergrond van de bedingen op de zwarte lijst: artikel 6:236 BW (in kolom 1). Bedingen in algemene voorwaarden die op de zwarte lijst staan zijn onredelijk bezwarend voor de consument. De consument kan het beding vernietigen (buiten toepassing verklaren). De verzamelde voorbeelden leveren, in alle betrekkelijkheid, een kwantitatieve score op qua belang voor het voorwaardenoverleg (in kolom 3): 1. Zeer groot; 2. Groot; 3. Gemiddeld; 4. Klein; 5. Zeer klein.

### 4.1 Uitsluiting recht op nakoming (zwarte lijst onder a)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de consument geheel en onvoorwaardelijk het recht ontnemt de door de ondernemer toegezegde prestatie op te eisen.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De ondernemer mag zo nodig een vervangend product leveren.</li><li>2. De consument mag bij aanzienlijke tussentijdse wijzigingen in de contractvoorwaarden geen nakoming van de overeenkomst vorderen (maar alleen ontbinden).</li></ol>	4.

### 4.2 Uitsluiting/beperking ontbindingsrecht (zwarte lijst onder b)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de aan de consument toekomende bevoegdheid tot ontbinding uitsluit of beperkt.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De ondernemer bepaalt eenzijdig wat 'onvoorziene omstandigheden' zijn.</li><li>2. ... mag wijzigingen in het aanbod en/of reglement doorvoeren zonder dat dit leidt tot prijsvermindering.</li><li>3. ... is bij te late levering niet meteen in verzuim ook als vaste levertermijn is afgesproken.</li><li>4. ... mag als de consument de prestatie niet afneemt, de overeenkomst ontbinden ('zwart' want klant is alleen gebonden tot betalen van de prijs).</li><li>5. De consument mag bij te late levering niet ontbinden (behoudens bij grove schuld leverancier).</li></ol>	2.

## HANDLEIDING BIJ HET OPSTELLEN VAN TWEEZIJDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de aan de consument toekomende bevoegdheid tot ontbinding uitsluit of beperkt.	<p>6. ... dient de ondernemer alvorens deze in verzuim is, in gebreke te stellen.</p> <p>7. ... keurt het werk niet goed. Dan moet hij de ondernemer in de gelegenheid stellen het werk opnieuw op te leveren.</p> <p>8. ... moet de ondernemer in alle gevallen gelegenheid bieden een gebrek te herstellen of de bewerking opnieuw uit te voeren.</p>	2.

### 4.3 Beperking /uitbreiding opschortingsrechten (zwarte lijst onder c)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat een de wederpartij volgens de wet toekomende bevoegdheid tot opschorting van de nakoming uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot opschorting verleent dan hem volgens de wet toekomt.	<p>1. De ondernemer heeft retentierecht op te repareren product bij wanbetaling. (Niet elke wanbetaling geeft ondernemer dat retentierecht, bijvoorbeeld niet als er tussen partijen meer overeenkomsten zijn gesloten.)</p> <p>2. ... mag zijn verplichtingen opschorten bij tijdelijke verhindering wegens onvoorziene omstandigheden (... verlengt levertijd met duur van de opschorting).</p> <p>3. ... mag uitvoering overeenkomst opschorten (bijv. levertijd verlengen) als de consument niet voldoet aan enige verplichting uit overeenkomst.</p> <p>4. ... verlengt levertijd bij wijziging (werk)omstandigheden (dan die welke hem bekend waren toen hij levertijd vaststelde) of bij te late levering van materialen buiten zijn schuld.</p> <p>5. ... mag garantieverplichtingen opschorten als hij niet in staat is om onderdelen van het product te leveren.</p> <p>6. De ... komt zijn garantieverplichtingen niet na. Dat ontheft de consument niet van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.</p> <p>7. De consument kan alleen een beroep doen op garantie nadat hij aan al zijn eigen verplichtingen heeft voldaan.</p> <p>8. ... voldoet niet aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst. Dan vervallen de garantieverplichtingen.</p>	2.



#### 4.4 Beoordeling tekortkoming gebruiker (zwarte lijst onder d)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat de beoordeling van de vraag of de gebruiker in de nakoming van een of meer van zijn verbintenissen is tekortgeschoten aan hem zelf overlaat, of dat de uitoefening van de rechten die de wederpartij ter zake van een zodanige tekortkoming volgens de wet toekomen, afhankelijk stelt van de voorwaarde dat deze eerst een derde in rechte heeft aangesproken. De ondernemer is niet in verzuim indien de nietnakoming van zijn leveringsverplichting veroorzaakt wordt doordat de consument niet of niet tijdig aan enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet.</p>		5.

## 4.5 Toestemming voor schuld- en contractoverneming (zwarte lijst onder e)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding krachtens hetwelk de wederpartij aan de gebruiker bij voorbaat toestemming verleent zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op een der in Afdeling 3 van Titel 2 bedoelde wijzen op een derde te doen overgaan, tenzij de wederpartij te allen tijde de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, of de gebruiker jegens de wederpartij aansprakelijk is voor de nakoming door de derde, of de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren.</p>		<p>5.</p>

#### 4.6 Bevoegdheden/verweermiddelen bij schuld- en contractoverneming (zwarte lijst onder f)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat voor het geval uit de overeenkomst voor de gebruiker voortvloeiende rechten op een derde overgaan, ertoe strekt bevoegdheden of verweermiddelen die de wederpartij volgens de wet jegens die derde zou kunnen doen gelden, uit te sluiten of te beperken.		5.

#### 4.7 Verkorting verjaring- of vervaltermijn (zwarte lijst onder g)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat een wettelijke verjaring- of vervaltermijn waarbinnen de wederpartij enig recht moet geldend maken, tot een verjaring- onderscheidenlijk vervaltermijn van minder dan een jaar verkort (vervalbedingen korter dan een jaar)		3.

## 4.8 Vrijwaringclausules (zwarte lijst onder h)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat voor het geval bij de uitvoering van de overeenkomst schade aan een derde wordt toegebracht door de gebruiker of door een persoon of zaak waarvoor deze aansprakelijk is, de wederpartij verplicht deze schade hetzij aan de derde te vergoeden, hetzij in haar verhouding tot de gebruiker voor een groter deel te dragen dan waartoe zij volgens de wet verplicht zou zijn.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De ondernemer vrijwaart zich voor schade aangebracht door een derde (hulp persoon), waarvoor hij, de ondernemer, krachtens art. 6:76 BW zelf aansprakelijk is.</li> <li>2. ... beoogt schade voortvloeiend uit aansprakelijkheidstelling derden op de consument af te wentelen.</li> <li>3. De consument vrijwaart de ondernemer tegen alle aanspraken van andere personen en partijen die verband houden met het gebruik.</li> <li>4. ... is behoudens grove schuld aan zijde ondernemer, gehouden de ondernemer te vrijwaren voor alle schade voortvloeiend uit het gebruik door ondernemer van zaken toebehorend aan de consument.</li> <li>5. ... verzekert zich voor persoonlijke ongevallen bij zijn eigen verzekeringmaatschappij. Voor gevallen niet gedekt door of hoger dan de polis, kan de ondernemer niet worden aangesproken.</li> <li>6. ... vrijwaart ondernemer voor alle schades en rechtsvorderingen van derden en is gehouden gehoor te geven aan diens oproep in vrijwaring.</li> <li>7. ... vrijwaart ondernemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product dat door de consument aan een derde is geleverd en dat (mede) bestond uit door de ondernemer geleverde producten en/of materialen.</li> <li>8. ... vrijwaart de ondernemer voor elke aanspraak van derden m.b.t. het gebruik van door of namens de consument verstrekte tekeningen, modellen, etc.</li> <li>9. ... vrijwaart de ondernemer tegenover aanspraken van derden over de juistheid van door hem aan de consument verstrekte gegevens.</li> </ol>	<p>2.</p>

## 4.9 Prijsverhoging (zwarte lijst onder i)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat de gebruiker de bevoegdheid geeft de door hem bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst te verhogen, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanpassing tarieven aan loonkosten volgens cao en indexcijfers CBS. Hiermee blijft tevens onduidelijk of de aanpassing ook met terugwerkende kracht kan plaatsvinden, ook als de overeenkomst is aangevangen eind van het jaar?</li> <li>2. De ondernemer mag de tarieflijst wijzigen. ('Zwart' mede afhankelijk van datum ingaan abonnement en tijdstip verhoging tarieven.)</li> <li>3. ... mag tussentijds contributie verhogen.</li> <li>4. ... mag, als na totstandkoming overeenkomst één of meer kostprijsbepalende factoren verhoging ondergaat, overeengekomen prijs daarmee verhogen, mits hij nakoming van zijn verplichtingen nog niet heeft voltooid. De consument mag dan de overeenkomst ontbinden.</li> <li>5. ... kondigt, indien hij voorbehoud voor tussentijdse prijswijzigingen heeft gemaakt (bijv. toepassing prijsindexcijfer), deze prijswijzigingen tijdig van te voren aan, met een termijn van ... ('zwart' als termijn korter dan drie maanden, bijv. wanneer dienst in dec. aanvangt en indexcijfer al over jan. wordt toegepast.)</li> <li>6. Een beding dat ondernemer bevoegdheid geeft de door hem bedongen prijs binnen drie maanden na sluiten overeenkomst te verhogen, tenzij consument dan overeenkomst kan ontbinden.</li> </ol>	<p>2.</p>

#### 4.10 Stilzwijgende verlenging overeenkomst (1) (zwarte lijst onder j)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, elektriciteit daaronder begrepen en dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften niet daaronder begrepen, of tot het geregeld doen van verrichtingen, leidt tot stilzwijgende verlenging of vernieuwing in een overeenkomst voor bepaalde duur, dan wel tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.</p>		<p>2.</p>

#### 4.11 Bewijsbedingen (zwarte lijst onder k)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de bevoegdheid van de wederpartij om bewijs te leveren uitsluit of beperkt, of dat de uit de wet voortvloeiende verdeling van de bewijslast ten nadele van de wederpartij wijzigt, hetzij doordat het een verklaring van haar bevat omtrent de deugdelijkheid van de haar verschuldigde prestatie, hetzij doordat het haar belast met het bewijs dat een tekortkoming van de gebruiker aan hem kan worden toegerekend.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voor vaststelling verschuldigde bedrag is administratie ondernemer bindend, tenzij consument aantoonst dat de gegevens onjuist zijn (boekenbeding).</li> <li>2. Voor de omvang en de aard van de overeenkomst is de opdrachtbevestiging van de ondernemer bindend.</li> <li>3. Reparaties die voortvloeien uit onzorgvuldig gebruik komen voor rekening en risico van consument. (Onduidelijk wie dat bepaalt.)</li> <li>4. De opdracht wordt geacht geheel correct te zijn uitgevoerd, nadat na uitvoering tien dagen zijn verstreken zonder dat consument tegen uitvoering schriftelijk bezwaar heeft gemaakt. (Dit houdt een verklaring in over deugdelijkheid/kwaliteit van geleverde prestatie.)</li> <li>5. Een beding waarin een verklaring is opgenomen omtrent het voldaan zijn aan de informatieplicht.</li> </ol>	2.

#### 4.12 Vormvereisten (zwarte lijst onder l)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat ten nadele van de wederpartij afwijkt van artikel 37 van Boek 3, tenzij het betrekking heeft op de vorm van door de wederpartij af te leggen verklaringen of bepaalt dat de gebruiker het hem door de wederpartij opgegeven adres als zodanig mag blijven beschouwen totdat hem een nieuw adres is meegedeeld.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het aanbod wordt voorzien van dagtekening.</li> <li>2. Het aanbod wordt schriftelijk gedaan tenzij ... (Beding veronderstelt dat schriftelijke bevestiging aanwezig moet zijn; mondelinge toezegging ondernemer zou niet bindend zijn.)</li> <li>3. Een wijziging van de offerte op verzoek van consument is slechts geldig indien deze door ondernemer schriftelijk is bevestigd.</li> <li>4. Afwijkende betalingsafspraken gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen.</li> <li>5. Een annuleringsregeling moet schriftelijk worden overeengekomen.</li> </ol>	2.

## HANDLEIDING BIJ HET OPSTELLEN VAN TWEEZIJDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een been jaar)	<p>6. Indien de consument zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring tot reparatie etc. van het geleverde product overgaat of doet overgaan, vervalt elke aanspraak uit hoofde van garantie.</p> <p>7. E-mailberichten worden beschouwd te zijn ontvangen en gelezen door consument (Wijkt af van art. 3:37 BW).</p> <p>8. Individuele afwijkingen schriftelijk vast te leggen (Wijkt af van vormvrijheid art. 3:37 BW ten nadele van consument).</p> <p>9. Overeenkomst komt tot stand op moment van acceptatie aanbod en voldoen aan daarbij gestelde voorwaarden (Wijkt af van art. 3:37 BW; normaliter komt overeenkomst tot stand wanneer acceptatie aanbod ondernemer heeft bereikt).</p> <p>10. Overeenkomst: elk door de consument aanvaard aanbod. (Wijkt af van ontvangsttheorie art. 3:37 BW ten nadele van de consument).</p> <p>11. Opzegging uitsluitend schriftelijk.</p> <p>12. Consument moet ondernemer schriftelijk in kennis stellen dat hij beslechting door de volgens de wet bevoegde rechter verkiest. Zo niet dan is rechter vestigingplaats ondernemer bevoegd.</p> <p>13. Op overeenkomst zijn navolgende AV van toepassing, tenzij daarvan, uitsluitend, schriftelijk is afgeweken.</p>	2.



#### 4.13 Woonplaatskeuze (zwarte lijst onder m)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding waarbij een wederpartij die bij het aangaan van de overeenkomst werkelijke woonplaats in een gemeente in Nederland heeft, woonplaats kiest anders dan voor het geval zij te eniger tijd geen bekende werkelijke woonplaats in die gemeente zal hebben, tenzij de overeenkomst betrekking heeft op een registergoed en woonplaats ten kantore van een notaris wordt gekozen.		4.

#### 4.14 Geschilbeslechting (zwarte lijst onder n)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat voorziet in de beslechting van een geschil door een ander dan hetzij de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn, hetzij een of meer arbiters, tenzij het de wederpartij een termijn gunt van tenminste een maand nadat de gebruiker zich schriftelijk jegens haar op het beding heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.	1. Op de rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing. (Kan een inperking zijn van de rechten van consumenten die in het buitenland wonen en kopen bij een Nederlandse ondernemer.) 2. Onvoldoende duidelijk is dat de consument, ondanks dat het geschil door de ondernemer bij de geschillencommissie is aangebracht, het geschil nog aan de rechter mag voorleggen gedurende de periode dat dit onder de commissie is. 3. De consument moet de ondernemer schriftelijk in kennis stellen dat hij beslechting door de volgens de wet bevoegde rechter verkiest. Zo niet dan is rechter van vestigingsplaats ondernemer bevoegd. 4. Voor het beslechten van geschillen is, naast de volgens de wet bevoegde rechter, tevens bevoegd de absoluut bevoegde rechter in het ressort waar het bedrijf zich bevindt.	3.

#### 4.15 Opzeggen overeenkomst (1) (zwarte lijst onder o)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de bevoegdheid van de wederpartij om de overeenkomst, die mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg tot stand is gekomen, op een overeenkomstige wijze op te zeggen, uitsluit of beperkt.		2.

#### 4.16 Stilzwijgende verlenging overeenkomst (2) (zwarte lijst onder p)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
<p>Een beding dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften, leidt tot een stilzwijgende verlenging of vernieuwing van de overeenkomst met een duur die langer is dan drie maanden, dan wel tot een stilzwijgende verlenging of vernieuwing van de overeenkomst met een duur van ten hoogste drie maanden zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de overeenkomst telkens tegen het einde van de duur van de verlenging of de vernieuwing op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.</p>		2.

### 4.17 Stilzwijgende verlenging overeenkomst (3) (zwarte lijst onder q)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften, leidt tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand of, in geval de geregelde aflevering minder dan eenmaal per maand plaats heeft, met een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden.		2.

### 4.18 Opzeggen overeenkomst (2) (zwarte lijst onder r)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat de wederpartij verplicht de verklaring tot opzegging van een overeenkomst als bedoeld onder j of p respectievelijk q te laten plaatsvinden op een bepaald moment.		2.

#### 4.19 Stilzwijgende verlenging overeenkomst (4) (zwarte lijst onder s)

Zwarte lijst	Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven	Belang voor overleg
Een beding dat in geval van een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften leidt tot voortzetting van de overeenkomst.		2.



# Open norm







## 5. Open norm

### Wetstekst

Artikel 6:233 onder a BW: Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.

### Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven

#### Verrassend effect

De instemming van de consument wordt geacht ... (effect ook gefingeerd.) / Versluisde volmachtverlening aan bemiddelaar / Genoemde kosten lijken niet in verband te staan met genoemde diensten van de bemiddelaar / Het moment waarop de courtageverplichting ontstaat en de wijze waarop de courtage wordt berekend, zijn onduidelijk / Consument moet ervoor zorgen dat alle vergunningen etc., die noodzakelijk zijn om het werk uit te voeren, tijdig verkregen zijn / In de prijs van het werk zijn niet begrepen: ... (Prijs en dienst zijn de kern van de overeenkomst. Uitzonderingen daarop niet wegstoppen in de voorwaarden, maar expliciet overeenkomen. ) / Wijzigingen in het werk resulteren in ieder geval in meer- of minderwerk als: (...) / Levertijd gaat in wanneer over alle technische details overeenstemming is bereikt, de overeengekomen (termijn)betaling is ontvangen én aan de noodzakelijke voorwaarden voor uitvoering opdracht is voldaan / Als er sprake is van 'onwerkbaar weer' wordt levertijd verlengd met daardoor ontstane stagnatietijd. (Onduidelijk wanneer daarvan sprake is) / Als zijn aanbieding niet wordt aanvaard, heeft ondernemer het recht alle kosten die hij heeft moeten maken om zijn aanbieding te doen bij consument in rekening te brengen / De ondernemer mag fotomateriaal e.d. gebruiken voor promotionele doeleinden (ook strijd met Auteurswet) / Verhulde bedingen van een zekerheidsrecht / Ieder beroep op overmacht is impliciet weggecontracteerd / Recht om te allen tijde betalingszekerheid of creditcard te verlangen / Pas in AV blijkt dat ondernemer vertegenwoordigingsbevoegd is voor afwikkelen schade ontstaan in een rechtsverhouding tussen consument en derde.

### **Uitbreiding ontbindingsrecht ondernemer**

Als incasseren verschuldigd bedrag niet lukt ... / Als consument enige verplichting die voortvloeit uit deze AV niet nakomt of in verzuim is, mag ondernemer consument uitsluiten van het gebruik / Ondernemer behoudt recht voor overeenkomst te ontbinden indien de verhouding tussen partijen zodanig is verslechterd dat de ontbinding gerechtvaardigd is. (Een verstoorde verhouding is geen tekortkoming) / Ondernemer heeft (in dat geval) recht overeenkomst te ontbinden en zijn schade op consument te verhalen / Niet-afgenomen producten worden voor rekening en risico consument opgeslagen. Ondernemer mag altijd gebruikmaken van bevoegdheid art. 6:90 BW / Brutaal gedrag zal altijd beëindiging abonnement tot gevolg hebben (nauwe verwantschap met zwart a en c).

### **Beding strijdig met ...**

Art. 7:11 BW (Risico-overgang bij consumentenkoop) / wettelijke regeling oplevering (art. 7:758 BW) / via art. 7:18 lid 3 BW -> art. 7:11 BW / art. 7:11 en 7:12 BW Verzending van producten voor rekening en risico consument / art. 7:26 lid 2 BW (vooruitbetaling gehele abonnement) / waarschuwingsplicht aannemer / BW-regeling opheffing nulliteiten in art. 3:41 en 3:42 (Indien de rechter een beding uit de AV nietig acht, zijn partijen verplicht opnieuw te onderhandelen over het beding).

### **Afwijking van aanvullend recht kan aan open norm worden getoetst**

Strijd met regelend recht van art. 7:752 BW (richtprijs) en 7:753 BW (kostenverhogende omstandigheden) / Strijd met regelend recht van 7:764 BW (opzegging en kosten bij aanneming van werk) / Strijd met regelend recht van 7:401 BW (zorgnorm) dan wel 7:754 BW (waarschuwingsplicht) opzegging en kosten bij aanneming van werk).

## **Garantiebedingen**

Op geleverde doch niet door leverancier gemonteerde onderdelen wordt, bij gebleken foutieve montage, geen garantie gegeven / Reparatie en/of vervanging van een onderdeel uit hoofde van garantie, zal de garantie voor het geheel der geleverde producten nimmer verlengen / Garantieverplichtingen worden opgeschort als ondernemer niet in staat is om onderdelen product te leveren.

## **Diverse bedingen**

Strijdig met bewijslastverdeling / Onevenredig hoge vergoeding bij bepaalde niet-nakoming overeenkomst door consument / Bepaling impliceert dat er altijd sprake is van verzuim bij niet-tijdige betaling / Omschrijving van schade / Boetebeding / Geen tijdselement aangegeven waarbinnen ondernemer duidelijk moet maken dat hij gebruik maakt van het in de AV uitgebreide opschortingrecht / Ondernemer niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beëindigen werkzaamheden / De gewijzigde AV vervangen op de ingangsdatum de oude AV (wijzigingsbeding) / Consument mag geen gebruik maken van de dienst bij gezondheid- en veiligheidsrisico's. (Dit mag niet worden verstoep in AV maar moet uitdrukkelijk richting consument worden gecommuniceerd) / Consument doet afstand van alle rechten tot vergoeding kosten wegens ongerede raken achtergelaten voorwerpen en vrijwaart ondernemer voor aanspraken van derden ten deze. (Nauwe verwantschap met 6:236 sub g en h BW) / Hoofdverplichting bewaarnemer (teruggeven van in bewaring gegeven product) wordt uitgehouden / Reserveringssom minimaal 20% van de totale verblijfkosten / Vooruitbetaling of stellen van zekerheid bij 'gerede twijfel' dat de klant niet of niet volledig zal betalen. (Eenzijdige beoordeling) / Incidentele wijzigingen laten de overeenkomst onverlet / Als consument aan ondernemer gegevens, tekeningen enz. verstrekt, mag ondernemer uitgaan van juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren / Consument mag materialen die ondernemer wil gebruiken vóórdat deze verwerkt worden voor eigen rekening (laten) onderzoeken. Als ondernemer hierdoor schade lijdt, komt deze voor rekening van consument. (Te ruim geformuleerd) / Ook ingeval ondernemer het verkochte product installeert en/of monteert gaat

het risico van het product over op het moment dat consument het product ter beschikking stelt aan ondernemer in diens bedrijfspand of op andere overeengekomen plaats / Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is consument verplicht op verzoek van ondernemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Als consument hier niet binnen gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim / Opschorting van bemiddelingactiviteiten in bepaalde gevallen.

## 6. Informatieplicht

### Wetstekst

Artikel 6:233 onder b BW (uitgewerkt in artikel 6:234 BW). Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de AV kennis te nemen.

### Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven

Wijzigingen in de AV hebben ook betrekking op lopende overeenkomsten / De polisvoorwaarden van de verzekering zijn bij de ondernemer ter inzage en zullen kosteloos worden toegezonden / Informatieplicht geldt ook bij conversie / Consument moet bij aanmelding verklaren kennis te hebben genomen van de AV en die te aanvaarden (bewijskwestie) / De consument zal te allen tijde online toegang kunnen hebben tot deze AV, in ieder geval via de website van ... In geval van vragen en/of klachten zal hiernaar verwezen worden / Verwijzing naar de AV pas in de opdrachtbevestiging. (Dit kan te laat zijn).



## 7. Vertegenwoordiging

### Wetstekst

Art. 6:238 lid 1 BW. Bij een overeenkomst als bedoeld in de zwarte en grijze lijst kan jegens de consument geen beroep worden gedaan op:

- a. het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de AV voorkomt
- b. het feit dat de AV beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.

### Voorbeelden van bedingen die aandacht behoeven

De ondernemer treedt mede op in naam van de exploitant van de huurlocatie / Een vertegenwoordigingbeding voor het afwickelen van schade die ontstaat in de huurverhouding die huurder met derde (exploitant huurlocatie) aangaat.

## Colofon

### Uitgave

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 499  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

### Tekst

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

### Fotografie

Omslag: Hollandse Hoogte

### Vormgeving en druk

Huisdrukkerij SER

© 2015, Sociaal-Economische Raad  
Alle rechten voorbehouden  
Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.





SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)