

# Algemene voorwaarden, moet dat?

Woensdag 8 september 2010

Het is voor ondernemers niet verplicht om algemene voorwaarden op te stellen, maar het verdient wel sterk aanbeveling dit te doen. De algemene voorwaarden van uw bedrijf kunnen u, mits u ze duidelijk en van tevoren communiceert, behoeden voor veel problemen. Problemen over bijvoorbeeld leveringen, betalingen, gemaakte afspraken en aansprakelijkheid.

## Regels

Het hebben van algemene voorwaarden scheelt het u bovendien veel tijd: u hoeft niet telkens opnieuw te onderhandelen over de voorwaarden die u aan uw leveringen stelt; u verwijst gewoon naar uw algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden, soms ook wel leveringsvoorwaarden genoemd, zijn in feite gewoon de regels die u als ondernemer standaard wilt laten gelden op alle contracten die u afsluit.

Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- *de garantietermijn*
- *de betalingstermijn*
- *incassobedingen*
- *levertijd*
- *afwikkeling van geschillen*
- *aansprakelijkheid*
- *geldigheidstermijn van offertes*

## Duidelijk communiceren

Het is belangrijk dat u de algemene voorwaarden duidelijk communiceert en dat uw klanten dus niet kunnen zeggen dat ze niets van uw algemene voorwaarden wisten. Publiceer uw algemene voorwaarden dus in ieder geval op uw website, en verwijst ernaar als u uw klant een offerte doet. Voordat u een overeenkomst sluit met uw klant, moet deze in staat zijn gesteld om uw algemene voorwaarden te lezen. Zodra u de algemene voorwaarden eenmaal heeft overhandigd aan een klant, kunt u in de overige contacten volstaan met een verwijzing zoals: *'Op onze transacties zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Daarvan heeft u een exemplaar ontvangen'*.

## Publiceren

Sommige ondernemers publiceren de algemene voorwaarden op de achterkant van hun facturen. Dat kan, maar dan moet de klant wel ook voordat hij de factuur ontving op een andere manier de algemene voorwaarden onder ogen hebben gekregen. Uw algemene voorwaarden op de achterzijde van het contract of de offerte is natuurlijk al een betere optie. Als u hiervoor kiest, dan is het wel belangrijk dat u op de voorzijde nadrukkelijk verwijst naar de voorwaarden op de achterzijde.

## Deponeren

U kunt uw algemene voorwaarden voor een klein bedrag ook deponeren bij de Kamer van Koophandel als bewijsstuk; dat geeft u de meeste zekerheid. Maar ook hier geldt dat u uw klanten wel moet wijzen op uw algemene voorwaarden voordat u een overeenkomst met ze sluit. Ook deponeren bij de Griffie van de Rechtbank is mogelijk. Bij deponering worden uw algemene voorwaarden voorzien van een datum en een nummer; dat is het bewijs dat u tussentijds niets in de tekst van de algemene voorwaarden heeft gewijzigd. Hierdoor staat u dus sterker bij eventuele conflicten.

## Branchevereniging

Vaak kunt u via de branchevereniging een standaard document opvragen waarin de meest gangbare algemene voorwaarden voor uw branche vermeld staan. Check wel of u deze voorwaarden ook allemaal op uw bedrijf van toepassing wilt laten zijn. Ook de Kamer van Koophandel heeft **modelvoorwaarden** geformuleerd, die u kunt gebruiken als uitgangspunt. Het verdient wel de aanbeveling om na het opstellen van uw algemene voorwaarden even langs een advocaat of juridisch adviseur te gaan om te laten beoordelen of de algemene voorwaarden voor u geschikt zijn en als redelijk beoordeeld mogen worden.

### **Redelijkheid**

Natuurlijk is het verleidelijk om uw algemene voorwaarden zo op te stellen dat alle risico's bij uw klant komen te liggen. Maar zo gemakkelijk is het niet. U moet zich houden aan een aantal richtlijnen. Belangrijk is dat de algemene voorwaarden passen bij uw bedrijf. Bovendien moeten ze redelijk zijn.

### **Zwarte lijst**

Als u zaken doet met consumenten, let de wetgever helemaal goed op de redelijkheid van uw algemene voorwaarden. Er is een zogeheten **zwarte lijst** met veertien bepalingen die sowieso verboden zijn in de algemene voorwaarden. Daarnaast bestaat er een overzicht van bepalingen die 'op het randje' zijn. Hierbij is het belangrijk dat u kunt hard maken waarom de betreffende bepaling in uw optiek en voor uw onderneming niet onredelijk is.