



## Algemene voorwaarden

Bij vrijwel elke overeenkomst die u met uw klant sluit, komen er algemene voorwaarden kijken. Ze vormen als het ware een verlengstuk van de afspraken die u met deze klant maakt. Het is dan ook cruciaal dat uw voorwaarden op uw situatie zijn toegesneden, de juiste terminologie wordt gehanteerd en dat ze op de juiste wijze van toepassing worden verklaard. Middels een correct gebruik van uw algemene voorwaarden, voorkomt u (achteraf) veel discussie. Maar hoe gaat u nu precies om met algemene voorwaarden? En hoe past u ze precies toe? Daar dient deze factsheet toe.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden zijn één of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

*Artikel 6:231 aanhef en onder a van het Burgerlijk Wetboek (BW)*

Vrijwel ieder bedrijf hanteert algemene voorwaarden. Het belang hiervan wordt echter nogal eens onderschat. Maar wat gebeurt er wanneer u uw product of dienst geleverd heeft, maar de betaling achterwege blijft omdat de klant bijvoorbeeld failliet is gegaan? Bij het opstellen van uw algemene voorwaarden gaat het erom dat risico's zoals deze zo goed mogelijk worden ondervangen. Verder zien we in de praktijk nogal eens dat een bedrijf over een mooie set algemene voorwaarden beschikt, maar deze niet op de juiste wijze aan de klant heeft verstrekt. Dan kunt u alsnog met lege handen komen te staan.

Tot slot is het verstandig om uw huidige algemene voorwaarden periodiek te laten checken. Uw situatie, of de voor uw onderneming geldende regels kunnen immers veranderd zijn.

In deze factsheet zetten we voor u de volgende, veelvoorkomende, onderwerpen aangaande algemene voorwaarden uiteen:

- > Toepasselijkheid algemene voorwaarden
- > Informatieplicht
- > Battle of forms
- > Inhoudscontrole
- > Nieuwe versie algemene voorwaarden / afwijkende voorwaarden

De onderwerpen zijn niet uitputtend en worden in algemene zin behandeld. Het is van belang te realiseren dat hetgeen in deze factsheet wordt geschetst van geval tot geval kan verschillen.

## TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

Vast moet komen te staan dat de algemene voorwaarden deel uitmaken van de overeenkomst. De contractspartij is degene die de algemene voorwaarden door ondertekening of op andere wijze heeft aanvaard (artikel 6:231 onder c BW). Onbekendheid met de inhoud van de algemene voorwaarden staat in principe niet aan toepasselijkheid in de weg.

Een bedrijf zal (tijdig) duidelijk moeten maken dat het algemene voorwaarden van toepassing wil verklaren op de overeenkomst. Vervolgens moet de aanvaarding door de contractspartij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst hebben plaatsgevonden. Aanvaarding kan uitdrukkelijk geschieden (bijvoorbeeld door ondertekening of mondelinge instemming), maar ook stilzwijgend (bijvoorbeeld door uitvoering te geven aan de overeenkomst en/of niet tegen de algemene voorwaarden te protesteren).

Het komt er in de kern op aan of;

1. de contractspartij redelijkerwijs heeft moeten begrijpen dat het de wens van de gebruiker van de algemene voorwaarden is dat deze onderdeel gaan uitmaken van de te sluiten overeenkomst, en;
2. de gebruiker aan de contractspartij een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Algemeen wordt er wel van uitgegaan dat bedrijven over en weer van elkaar moeten weten of begrijpen dat algemene voorwaarden worden gehanteerd. Of daarmee ook aan de op de gebruiker rustende informatieplicht is voldaan, is een andere vraag. Zie hierna.

## INFORMATIEPLICHT

**Om aan de terhandstellingsplicht te voldoen, zou in de offerte / in de overeenkomst het volgende kunnen worden opgenomen:**

**“Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart en bevestigt u dat**

- 1) u de bijgevoegde order accordeert,**
- 2) u een exemplaar van de door X gehanteerde algemene voorwaarden hebt ontvangen,**
- 3) u kennis hebt genomen van de inhoud ervan en**
- 4) u de toepasselijkheid alsmede de inhoud van deze algemene voorwaarden accepteert.**

**U kunt de algemene voorwaarden ook digitaal teruglezen en downloaden op xxx. Op eerste verzoek daartoe zal een nieuw exemplaar van de algemene voorwaarden aan u worden gezonden.”**

*Plaats de algemene voorwaarden op uw website en vervang de xxx voor de directe link hiernaartoe.*

Algemene voorwaarden, althans bedingen daarin, zijn vernietigbaar als de contractspartij geen redelijke mogelijkheid heeft gekregen om van de algemene voorwaarden kennis te nemen (artikel 6:233 sub b BW). Vernietigbaar betekent dat de voorwaarden geldig zijn totdat de contractspartij protesteert en zich beroept op de vernietigbaarheid. Dan verliezen de algemene voorwaarden hun gelding, zelfs als de inhoud ervan niet in het nadeel van de contractspartij is. De vernietigbaarheid treft in beginsel het gehele complex aan algemene voorwaarden. Maar een contractspartij kan er ook voor kiezen om slechts één of meer bepaalde voorwaarden te vernietigen.

De wet bepaalt hoe aan de informatieplicht moet worden voldaan. Kort gezegd komt het op het volgende neer. Bij een overeenkomst die via elektronische weg tot stand komt (per e-mail of via het internet), mogen de voorwaarden via digitale weg ter beschikking worden gesteld. Voorwaarde is wel dat de contractspartij de voorwaarden kan opslaan zodat deze later nog steeds toegankelijk zijn. Denk hierbij vooral aan het verzenden van een PDF-bestand bij een e-mail. Bij een overeenkomst die offline wordt gesloten, moeten de voorwaarden (voor zover mogelijk) vóór of bij het sluiten van de overeenkomst fysiek ter hand worden gesteld. Alleen wanneer de contractspartij daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, mogen bij een offline overeenkomst de voorwaarden ook elektronisch ter beschikking worden gesteld. Zogenaamde dienstverrichters hebben iets ruimere mogelijkheden om aan de informatieplicht te voldoen. Zo mogen zij, onder bepaalde voorwaarden, ook via de digitale weg ter beschikking stellen als er geen sprake is van een overeenkomst via de digitale weg.

We zien vaak dat bedrijven verwijzen naar de algemene voorwaarden achterop hun facturen. Dit volstaat niet omdat facturen eerst achteraf (dus enige tijd na de totstandkoming van de overeenkomst) worden verzonden. Dat wordt anders als bijvoorbeeld regelmatig soortgelijke overeenkomsten tussen (professionele) partijen zijn gesloten en de algemene voorwaarden dus al eerder bekend waren bij de contractspartij. Terhandstelling is bij bekendheid met de algemene voorwaarden niet noodzakelijk.

## BATTLE OF FORMS

### Van de hand wijzen

**A verwijst naar zijn algemene voorwaarden. Vervolgens verwijst B naar zijn algemene voorwaarden. Om aan de algemene voorwaarden van A te ontkomen, zal B de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk van de hand moeten wijzen. Doet B dat niet, dan komt aan zijn verwijzing naar zijn algemene voorwaarden geen werking toe (artikel 6:225 lid 3 BW). Het aanbod van A inclusief zijn algemene voorwaarden geldt dan als door B aanvaard. De overeenkomst zal dan dus tot stand komen met toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van A.**

*(doet zich voor wanneer partijen naar verschillende voorwaarden verwijzen)*

Uitgangspunt is de "first shot" regel: de algemene voorwaarden van het bedrijf dat bij het sluiten van een overeenkomst als eerste naar zijn algemene voorwaarden verwijst, maken onderdeel uit van de overeenkomst. Dit is slechts anders wanneer de contractspartij de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand wijst.

Het van de hand wijzen moet op zodanige manier gebeuren dat het ondubbelzinnig is. Een enkele gestandaardiseerde aankondiging of een 'afweerclausule' in de algemene voorwaarden volstaat niet. De mededeling in de overeenkomst dat 'het contract geregeerd wordt door de algemene voorwaarden van het eigen bedrijf met uitsluiting van (alle) andere voorwaarden' lijkt wel afdoende. Let hierop en neem een bepaling als voornoemd op in de overeenkomst. Hoe strenger en explicieter de bepaling, hoe beter.

Indien beide partijen de algemene voorwaarden van de ander uitdrukkelijk van de hand hebben gewezen, kan dit tot gevolg hebben dat géén van beide sets algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst.

## INHOUDSCONTROLE

**Om te zorgen dat overige bepalingen bij vernietiging van kracht blijven, zou in de overeenkomst het volgende opgenomen kunnen worden:**

**“Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden (of een gedeelte daarvan) ingevolge geldende regelgeving nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht blijven. De voorwaarde (of een gedeelte daarvan) die zijn gelding verliest wordt dan met goedvinden van de contractspartij omgezet in een ander, rechtens wel aanvaardbaar beding.”**

Een bepaling in algemene voorwaarden is – naast het geval dat daarvan geen kennis kon worden genomen (zie hiervoor) – ook vernietigbaar als het onredelijk bezwarend is voor de contractspartij. De wet bepaalt wanneer een voorwaarde voor consumenten in ieder geval onredelijk bezwarend is (artikel 6:236 BW) of wordt vermoed te zijn (artikel 6:237 BW). Een beroep op een vernietigingsgrond vindt plaats door een verklaring (buiten rechte) of door een verlangen of verweer in een gerechtelijke procedure. Het gaat hier om specifieke voorwaarden (en dus niet alle voorwaarden).

Ingeval van vernietiging kan ‘conversie’ toepasselijk zijn. Dat betekent dat de vernietigde bepaling wordt omgezet in een ander, rechtens wel aanvaardbare bepaling. Het is zinvol om in de algemene voorwaarden in ieder geval een bepaling op te nemen die hierop ziet.

De wet bepaalt dat sommige contractspartijen geen beroep kunnen doen op de hiervoor besproken vernietigingsgronden. Het gaat dan kort gezegd om grote bedrijven. Deze bedrijven kunnen wel altijd een beroep doen op de redelijkheid en billijkheid zoals neergelegd in artikel 6:248 en artikel 6:2 BW. Via deze normen kan onder omstandigheden hetzelfde resultaat worden bereikt.

## **NIEUWE VERSIE ALGEMENE VOORWAARDEN / AFWIJKENDE VOORWAARDEN**

Wanneer een nieuwe versie van algemene voorwaarden tot stand komt, geldt het volgende. Het bedrijf dient in feite alle hiervoor beschreven regels in acht te nemen. Zo moet bijvoorbeeld de contractspartij op de juiste wijze worden geïnformeerd en deze moet ook instemmen met de toepasselijkheid.

Met andere woorden, de nieuwe versie van de algemene voorwaarden geldt in beginsel slechts voor toekomstige contracten. Dit zorgt voor een heleboel rompslomp omdat op verschillende contracten verschillende versies algemene voorwaarden van toepassing zijn. Een praktische oplossing zou kunnen zijn om een contactmoment in te bouwen. Alle bestaande klanten worden met een brief/e-mail in kennis gesteld van de nieuwe algemene voorwaarden. Een exemplaar wordt bij de brief bijgevoegd. In de brief worden kort de wijzigingen in de algemene voorwaarden aangestipt en wordt geduid in welk opzicht dit voor de klant iets kan veranderen. De klant wordt dan verzocht in te stemmen met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden op de bestaande en toekomstige samenwerking. Bij instemming is de kans op protest achteraf beperkt en is het overzichtelijker welke algemene voorwaarden gelding hebben. Het is van belang om het bewijs van toezending van de nieuwe / aangepaste voorwaarden aan alle klanten (en bij voorkeur ook de instemming daarmee) zorgvuldig te bewaren omdat daarmee de toepasselijkheid doorgaans kan worden aangetoond.

## Meer informatie

Mocht u na het doorlopen van deze factsheet meer informatie wensen, dan kunt u contact opnemen met één van onze advocaten van de sectie **Ondernemingsrecht & Contracteren**. Zij bieden u graag een passend advies. U vindt een overzicht van onze advocaten op [vil.nl/advocaten](http://vil.nl/advocaten).



Middels deze factsheet delen wij graag onze juridische kennis met u. Wij zijn een team van circa 40 samenwerkende advocaten die naast u staan en optimaal gebruikmaken van elkaars kennis. Daarbij worden wij samen met u gedreven door hetzelfde doel. Uw branche is onze branche, uw uitdagingen zijn onze uitdagingen, uw kansen zijn onze kansen. We zeggen dan ook niet voor niets, Van Iersel Luchtman & U.

### CONTACT

T. (088) 90 80 800

W. [www.vil.nl](http://www.vil.nl)

E. [info@vil.nl](mailto:info@vil.nl)

### Breda

Wilhelminapark 15

4818 SL Breda

Postbus 4810

4803 EV Breda

### 's-Hertogenbosch

Meerendonkweg 21

5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 44

5201 AA 's-Hertogenbosch