

Toelichting algemene voorwaarden

(alleen voor intern gebruik)

Leest u bijgevoegd exemplaar zorgvuldig door, zodat u weet welke verplichtingen u hiermee aangaat! Indien bepaalde bepalingen op uw organisatie niet van toepassing zijn of in het geval u denkt dat er onderdelen missen, neem dan contact op met Ophrys.

Onderstaande toelichting vormt een basis, passend bij uw exemplaar. Deze toelichting attendeert u op enkele aspecten die van belang zijn om uw algemene voorwaarden op correcte wijze te hanteren.

Toepasselijkheid

Om algemene voorwaarden daadwerkelijk van toepassing te laten zijn op enige offerte of overeenkomst, moet aan een tweetal belangrijke vereisten worden voldaan:

Ten eerste moeten de voorwaarden met zoveel woorden van toepassing worden verklaard. Uw algemene voorwaarden zijn van toepassing verklaard in de dienstenwijzer en de opdracht tot dienstverlening met de volgende zinsnede “*Op onze werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van X van toepassing*”. Daarnaast moet u de betreffende klant de opdracht tot dienstverlening voor akkoord laten ondertekenen, zodat er geen misverstand over kan bestaan of de algemene voorwaarden wel of niet door de klant zijn geaccepteerd.

Ten tweede dient de betreffende klant de gelegenheid te hebben om van de inhoud van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Indien die mogelijkheid niet is gegeven, dan kan de klant een beroep doen op de vernietigbaarheid van de voorwaarden. Uitgangspunt is dat de algemene voorwaarden aan de klant ter hand moeten worden gesteld, oftewel de algemene voorwaarden dienen feitelijk te worden verstrekt. Een enkele verwijzing op het briefpapier naar een nummer van deponering bij de Kamer van Koophandel of uw website is onvoldoende!

Aangezien we tegenwoordig steeds meer digitaal communiceren met klanten komt ook de vraag hoe we de algemene voorwaarden digitaal ter hand kunnen stellen aan de klant. Uit rechtspraak komt naar voren dat als u de algemene voorwaarden, voor of bij het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening, op een zodanige wijze langs elektronische weg aan de klant ter beschikking stelt dat deze ze kan opslaan en toegankelijk heeft voor latere kennisneming voldoende is. Kortom een e-mail met daarbij de algemene voorwaarden als pdf-bestand volstaat in deze.

Deponeren bij de Kamer van Koophandel met vermelding daarvan op uw briefpapier kan wel worden aangeraden, zodat een klant dan altijd gelegenheid heeft om van de inhoud ervan kennis te nemen. Hetzelfde geldt voor verwijzing naar en publicatie van de algemene voorwaarden op uw website: dit is verstandig en praktisch, maar onvoldoende om de voorwaarden van toepassing te doen zijn!

Uit het voorgaande vloeit voort dat uw algemene voorwaarden in de regel nog niet van toepassing zijn tijdens een eerste oriënterend gesprek dat u voert met een potentiële klant. Dat is niet zo'n probleem wanneer u dit eerste gesprek slechts gebruikt voor het inwinnen van informatie en nog geen inhoudelijk werk verricht. Daarna kunt u dan een opdracht tot dienstverlening sturen tezamen met uw algemene voorwaarden. Indien u in zo'n eerste gesprek echter al over gaat tot inhoudelijke advisering of bijvoorbeeld afsluiting van verzekeringen e.d., doet u er verstandig aan om van te voren schriftelijk te bevestigen dat op al uw werkzaamheden uw algemene voorwaarden van toepassing zijn en een exemplaar daarvan mee te sturen.

Onredelijk bezwarend

Niet alle algemene voorwaarden houden als het erop aankomt stand. De klant kan stellen dat enig beding in de algemene voorwaarden vanwege de aard van het beding, de inhoud of de wijze van totstandkoming onredelijk bezwarend is en om die reden een beroep doen op de vernietigbaarheid van de betreffende voorwaarden. De wet en de jurisprudentie noemen concreet een aantal bedingen in dat kader. Bijgaand exemplaar voldoet in beginsel aan alle geldende normen. Toch kan het voorkomen dat een rechter in een specifiek geval of onder bijzondere omstandigheden van oordeel zal zijn dat enig beding geen stand kan houden. Daarbij speelt bovendien een belangrijke rol wie de klant in deze is. Ten opzichte van consumenten (dat wil zeggen: natuurlijke personen) is de toets aanzienlijk strenger dan wanneer u te maken

hebt met bijvoorbeeld een (grote) rechtspersoon. Realiseert u zich dat ten opzichte van natuurlijke personen een uitsluiting van aansprakelijkheid al snel als onaanvaardbaar worden beschouwd!

Exoneratieclausule

De exoneratieclausule zoals opgenomen in het artikel over aansprakelijkheid van uw model is in beginsel toelaatbaar. Hetgeen hiervoor onder het kopje “onredelijk bezwarend” staat vermeld is wel onverkort van toepassing. Ook is het in het kader van de formulering van deze exoneratieclausule van belang dat u een voor de branche gangbare beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebt afgesloten. Hebt u een zeer geringe dekking dan doet u er goed aan dat te vermelden!

Vergelijkingskaart

In het kader van de Wet op het financieel toezicht dient u als financieel dienstverlener een dienstenwijzer en vergelijkingskaart aan uw (potentiële) klanten te verstrekken, waarin naast uw algemene bedrijfsgegevens onder andere staat omschreven welke diensten u verleent, in hoeverre uw advies onafhankelijk is etc. De dienstenwijzer en de vergelijkingskaart hebben een totaal andere strekking dan de algemene voorwaarden! Ook de dienstenwijzer en de vergelijkingskaart dienen op voorhand aan de betreffende klant te worden verstrekt en zijn informatief van aard. De algemene voorwaarden bevatten bepalingen die uw rechtsverhouding (mede) beheersen. Dienstenwijzer, vergelijkingskaart en algemene voorwaarden behoren niet in één document te worden gecombineerd.

Digitaal

Tegenwoordig verloopt een groot deel van de communicatie met klanten en relaties digitaal. Verstuurt u informatie of documenten waarvan u zekerheid dient te verkrijgen of deze de klant hebben bereikt, dan doet u er goed aan een ontvangstbevestiging te vragen. Blijft deze uit, dan dient u vanzelfsprekend actie te ondernemen. Als u concrete informatie publiceert of verstrekt via uw website of via uw website links verzorgt die doorverwijzen naar andere websites, dan dient u een afzonderlijke disclaimer op uw website op te nemen. Uw algemene voorwaarden zijn immers niet van toepassing zodra iemand uw website bezoekt.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Uw model maximeert uw aansprakelijkheid voor door uw klant geleden schade in beginsel tot de hoogte van het bedrag dat uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval uitkeert. Realiseert u zich dat uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering mogelijk de nodige uitsluitingsgronden kent. Het kan wenselijk zijn om deze expliciet in de algemene voorwaarden op te nemen.