



ALGEMENE VOORWAARDEN EN CONTRACTEN OPSTELLEN VOOR ZZP'ERS

oktober 2019



ZELFSTANDIGEN

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
1. DE OVEREENKOMST EN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	7
De overeenkomst	7
Checklist voor de overeenkomst	8
Valkuilen	9
Checklist voor de overeenkomst	10
2. VAN CONTACT NAAR CONTRACT	13
Aanbod	13
Redelijke termijn	14
Advertentie, offerte of order	15
Onderhandelen	15
Je contractspartij	15
Aanvaarding	16
Verwerpen aanvaarding	16
Op tijd, kwijt of niet meer vrij	18
Overzicht van de overeenkomst van opdracht	19
3. ALGEMENE VOORWAARDEN	21
Niet in je AV	21
Wel in je AV	22
Toepassen	22
Verwerpen algemene voorwaarden	22
Verwijzen is niet voldoende!	23
Elektronisch ter hand stellen	24
Conflict	27
4. RECHTEN EN PLICHTEN	33
Rechten en plichten bij opdracht	33
Kwaliteit afdwingen	33
Betaling afdwingen	36
Bewijs	37
Tips om betalingsproblemen te voorkomen	37



INLEIDING

“Voorkomen is beter dan genezen” is een uitspraak die we bij FNV Zelfstandigen vaak van onze procesjuristen horen. Een cliché, maar dat is het niet voor niks!

Het is zeker mogelijk om conflicten te voorkomen, als je heldere en duidelijke afspraken met elkaar maakt.

Hoe je dit het beste kunt doen en waar je op kunt of moet letten, lees je in deze brochure. Ook gaan we in op de rechten en plichten die je hebt bij het afsluiten van een contract en bij het gebruik van (model)overeenkomsten.

Mocht je daarna nog vragen hebben, dan biedt FNV Zelfstandigen de cursus ‘Start met een contract’ aan. Deze is gratis voor leden. Ook kun je - als je lid van ons bent - een beroep doen op ons juridisch spreekuur en de (proces)juristen. Bijvoorbeeld als je vragen hebt over een contract of (model)overeenkomst die je nog niet hebt afgesloten.

We gaan er vanuit dat het voor beide partijen belangrijk is om goede en heldere afspraken te maken, zowel voor jou als aanbieder van producten of diensten, als voor je opdrachtgever of klant die je product of dienst ontvangt.

Als je lid van FNV Zelfstandigen bent, kun je de voorbeeldbrieven uit deze paper downloaden van de website van FNV Zelfstandigen. Denk aan een model van een offerte of een aanmaning. De brieven kunnen je helpen om je zaken goed te regelen. Voor een aantal branches heeft FNV Zelfstandigen standaard leveringsvoorwaarden ontwikkeld. Als je lid bent kun je deze aanvragen bij de juridische afdeling.

We wensen je heel veel succes met je onderneming!



1. DE OVEREENKOMST EN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

DE OVEREENKOMST

Bij ondernemen horen afspraken met andere partijen en deze vervolgens nakomen. Het is een goede gewoonte van juristen om deze afspraken op papier te maken en dus schriftelijk vast te leggen. Het klopt dat een mondelinge overeenkomst ook een juridisch bindende overeenkomst is. Maar advocaten en juristen worden rijk van de verwarring en de bewijsproblemen die ontstaan als afspraken niet op schrift staan en zeer moeilijk bewezen kunnen worden. Het is dus belangrijk om in een overeenkomst vast te leggen wat je afspreekt.

Het belangrijkste kenmerk van een overeenkomst is dat partijen rechten en plichten ten opzichte van elkaar krijgen. Partijen zijn contractueel aan elkaar gebonden en het staat hen niet meer vrij om zich eenzijdig hieraan te onttrekken. Een opdracht die aan je is verleend, is een overeenkomst, maar wanneer je bij de bakker een brood koopt, sluit je uiteraard net zo goed een overeenkomst.

Een overeenkomst komt tot stand doordat het aanbod van de ene partij wordt aanvaard door de andere partij.

Dit kan zowel mondeling (bij de bakker, dan is mondeling uiteraard geen probleem), als schriftelijk (door een offerte te ondertekenen of door een bestelling of order te plaatsen) gebeuren.

De overeenkomst bevat meestal afspraken over:

- Een omschrijving van de dienst of het product
- De prijs
- De manier van betaling (betalingsvoorwaarden)
- Levertijd
- Plaats van levering
- Geldigheid
- Kwaliteit
- Aansprakelijkheid
- Inspanning of resultaat

Wij adviseren je om over alle relevante punten een duidelijke afspraak te maken en dit op papier vast te leggen (met datum en handtekening van beide partijen).

Ons Burgerlijk Wetboek bevat regels over het aangaan van overeenkomsten, over algemene voorwaarden en over de uitvoering daarvan. Het contractenrecht – wat onderdeel van het Burgerlijk Wetboek is – is vrij soepel (regelend recht). Partijen zijn heel vrij in het bepalen van wat zij in hun contracten willen regelen. Uiteraard mogen zij geen afspraken maken die in strijd zijn met dwingende wetsbepalingen, de openbare orde of goede zeden. De afspraken mogen ook niet onredelijk zijn.

Als partijen verzuimen om hun afspraken duidelijk weer te geven, of een onderwerp vergeten, dan dient de wet als vangnet. De wetgever vindt bepaalde typen overeenkomsten zo belangrijk dat hij deze apart benoemt in de wet als 'bijzondere overeenkomsten'.

Voorbeelden van bijzondere overeenkomsten zijn: koop, huur, opdracht, aanneming van werk en bemiddeling. Een zelfstandige heeft dus regelmatig te maken met een bijzondere overeenkomst.

Liefhebbers kunnen het Burgerlijk Wetboek downloaden via: www.wetten.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN

Je kunt veel afspraken, met name de nadere uitwerking van afspraken die je in elke overeenkomst met elke klant of opdrachtgever wilt maken, vastleggen in je algemene leveringsvoorwaarden.

In de algemene voorwaarden gaat het niet om essentiële zaken, zoals prijs of uurtarief en de korte omschrijving van de dienst of het product zoals je dat aan deze klant of opdrachtgever gaat leveren. De algemene leveringsvoorwaarden, wat je daarmee kunt en mag doen en hoe je deze moet gebruiken, komen in het tweede deel van deze brochure aan bod.

VALKUILEN

Hieronder lees je een aantal voorbeelden van valkuilen bij het maken van contracten die we bij FNV Zelfstandigen in de praktijk tegenkomen.

Als ik het vaag houd, heb ik meer speelruimte.

Bij een conflict denken beide partijen vanuit het eigen gelijk. Hoe meer vaagheid, hoe meer ruimte voor verschil van mening en conflict. Het is dan moeilijk te achterhalen wat partijen vooraf bedoelden met elkaar af te spreken.

Ik vind het negatief om het van tevoren over problemen te hebben.

We hebben een goede relatie en komen er samen wel uit.

Een goede relatie wordt niet slechter van duidelijke afspraken. Mocht 'de liefde' op een later moment bekoelen, bijvoorbeeld doordat omstandigheden veranderen, dan hebben beide partijen houvast aan de afspraken zodat je eventueel ook als vrienden uit elkaar kan gaan.

Ik ben een ondernemer, hier heb ik echt geen tijd voor.

Juist omdat je een ondernemer bent, is het verstandig om je te verdiepen in de verplichtingen die je mogelijk zelf aangaat of waar je je klant of opdrachtgever aan kunt houden. Zie dit als een investering die zichzelf terugverdient. Je investeert nu in het maken van goede overeenkomsten en bespaart later veel tijd en problemen doordat conflicten worden voorkomen.

Ik houd niet van kleine lettertjes.

Heb je geen tijd of motivatie om uitgebreid stil te staan bij de kleine lettertjes van je zakelijke afspraken, gebruik dan de standaard leveringsvoorwaarden die er zijn voor je branche. Je kunt deze, indien nodig, op maat maken voor je bedrijf. Als je deze op de juiste manier toepast, kun je je helemaal concentreren op de afspraken die voor jou, als ondernemer, wel een uitdaging bieden.

CHECKLIST VOOR DE OVEREENKOMST

- Aanbieding en totstandkoming
- Aansprakelijkheid
- Acceptatie/goedkeuring
- Annulering/tussentijdse opzegging
- Beëindiging
- Betaling (voorwaarden)
- Betaling (wijze van)
- Bevoegdheid (volmacht)
- Boetebedingen
- (Buiten)gerechtelijke incassokosten
- Bevoegde rechter
- Definities
- Derden
- Eigendomsvoorbehoud
- Emballage (andere toeleveranciers)
- Forumkeuze
- Garantie
- Geheimhouding
- Geschillenbeslechting
- Intellectueel eigendom
- Kredietbeperking
- Levering (wijze van)
- Levertijd
- Meerwerk
- Offerte
- Ontbinding
- Opschortingsrechten
- Overmacht
- Plaats van levering
- Prijzen
- Prijswijzigingen/prijsverhogingen
- Reclames/klachten
- Risico
- Toepasselijk recht

- Toepasbaarheid van voorwaarden
- Uitvoering van de overeenkomst
- Verlenging
- Verplichtingen opdrachtgever (informatie, aanleveren spullen et cetera)
- Verrekening
- Vrijwaring door de opdrachtgever
- Wijzigingen in de opdracht

Je hoeft niet per se al deze zaken in al je overeenkomsten te regelen. Sommige zaken zijn mogelijk niet relevant in de overeenkomsten met je opdrachtgever of klant. Dat wil overigens niet zeggen dat anderen ze nooit zullen gebruiken in een overeenkomst met jou. De zaken uit de lijst die je in **elke** overeenkomst op **dezelfde** manier wilt regelen, kun je in de algemene voorwaarden opnemen.

Let op: deze lijst bevat de meest voorkomende zaken en is niet uitputtend. ■

**Pas op!
valkuil**



2. VAN CONTACT NAAR CONTRACT

AANBOD

Het aanbod is jouw voorstel voor een overeenkomst, ofwel je offerte. Het aanbod moet voldoende bepaald zijn, zegt de wet. Met andere woorden: doe een helder aanbod. Voor degene die het aanbod krijgt, moet voldoende duidelijk zijn wat je hem of haar nu precies aanbiedt. Een simpel voorbeeld: Als iemand jou een auto aanbiedt voor € 5.000,- dan wil je ongetwijfeld weten welk merk en model het is. Ook is dan de kilometerstand en bouwjaar van belang om het aanbod te kunnen beoordelen.

VOORBEELDEN VAN HOE HET NIET MOET

VALKUIL 1: Vage verwachtingen

Administratiekantoor X biedt aan om je boekhouding te doen en je zult zien dat het 'helemaal niet zo duur hoeft te zijn'. Je levert om de zoveel tijd een schoendoos vol bonnen aan. Het administratiekantoor verwerkt dit en stuurt hoge facturen. Je had dit niet verwacht, want de boekhouding zou immers 'niet zo duur zijn'. Het administratiekantoor had er echter op gerekend dat je je administratie geordend aan zou leveren en niet dat de medewerkers ervan alles ook nog eens moesten uitzoeken.

Beide partijen hadden beter met elkaar moeten afspreken wat de verwachtingen waren. Het administratiekantoor had zijn diensten duidelijker kunnen specificeren. De klant had dan bewust kunnen kiezen voor de volledige maar dure service of een meer afgebakend pakket, binnen het gewenste budget.

VALKUIL 2: Beperkt geldig

Je wilt waarschijnlijk niet dat een potentiële klant je onverwacht nog kan houden aan een aanbod dat je eerder gedaan hebt, terwijl je daar zelf al(lang) niet meer op rekent. Er zijn twee mogelijkheden om de geldigheid van je aanbod te beperken.

1. Je geeft zelf aan hoelang het aanbod geldig is

Een voorbeeld is een offerte waarin staat dat deze geldig is tot een bepaalde datum, of geldig is gedurende een bepaalde periode. Let op: tijdens die aanvaardingstermijn kan het aanbod niet door je worden herroepen, het is dus een onherroepelijk aanbod. Als de andere partij je aanbod binnen die termijn accepteert, ben je samen met de klant een overeenkomst aangegaan.

2. Je geeft duidelijk aan dat je aanbod vrijblijvend is

In tegenstelling tot wat veel mensen denken, is het niet degene tot wie het aanbod is gericht die 'vrij blijft', maar juist de aanbieder. Alléén als je hebt aangegeven dat het om een vrijblijvend aanbod gaat, kun je het aanbod ook nadat het reeds is aanvaard nog herroepen. Zo kun je dus zelfs na de aanvaarding van het aanbod nog voorkomen dat je contractueel gebonden raakt. Je moet dat dan wel meteen laten weten aan degene die met jou in zee wil gaan.

LET OP

Gebruik deze twee mogelijkheden niet tegelijk, want beide opties hebben een tegengesteld effect.

REDELIJKE TERMIJN

Er zijn enkele wettelijke grenzen aan de geldigheidsduur van een aanbod. Dit heeft te maken met het type aanbod. Een mondeling aanbod vervalt als het niet onmiddellijk wordt aanvaard.

Een schriftelijk aanbod moet volgens de wet binnen een redelijke tijd worden aanvaard. Gebeurt dat niet, dan komt het te vervallen. (Een redelijke termijn is de tijd die de potentiële klant redelijkerwijs nodig heeft om over het aanbod na te denken en zijn antwoord aan de aanbieder te richten. Hoelang dat is, verschilt per branche en hangt dus van de omstandigheden af.)

Een aanbod is verworpen als degene aan wie het aanbod was gericht laat weten er niet op in te willen gaan. Hiermee komt het aanbod automatisch te vervallen. Het kan dan niet meer later alsnog worden aanvaard. Je kunt natuurlijk wel een nieuw aanbod doen tegen dezelfde of gewijzigde condities.

ADVERTENTIE, OFFERTE OF ORDER

Advertenties zijn vaak te vaag (niet genoeg bepaald/ beschrijvend) om ze te kunnen beschouwen als een aanbod in juridische zin. Een advertentie is meer een uitnodiging om over een aanbod te gaan praten, om daarna al dan niet tot een overeenkomst te komen. Een aanbod kan aan meerdere personen gericht zijn, zoals in een (web-)winkel. Het initiatief om te komen tot een overeenkomst, komt dan vaak van de klant of opdrachtgever doordat deze een bestelling of order plaatst. In de dienstverlening komt het vaak voor dat beide partijen afspreken dat de aanbieder het aanbod (op maat) in een offerte uitwerkt. Los van de juridische kant is de offerte ook een vorm van 'reclame'. Maak een duidelijke, overzichtelijke offerte zonder spel- en stijlfouten. Zorg dat het voor de klant begrijpelijk is hoe je tot een bepaald prijsvoorstel komt. Oriënteer je op de gebruiken in je branche. Verwacht de klant een voorstel van één pagina, of is het gebruikelijk om in de offerte een uitgebreid plan van aanpak weer te geven. Speel daar op in.

ONDERHANDELEN

Wanneer de aanvaarding, na een kort of lang proces van onderhandelen, tot stand komt, probeer dan duidelijk te krijgen waar het jouw klant of opdrachtgever om gaat: het bijstellen van de afspraken, uitstellen of afstellen. De klant of opdrachtgever kan immers ook met andere aanbieders aan het onderhandelen zijn. Ga niet alvast aan het werk zonder overeenkomst en leg het onderhandelingsresultaat, de afspraken, op papier vast.

TIPS

Maak een plan. Hoe wil ik deze opdracht doen?

- Als je weet wat je wilt, sta je steviger in een onderhandeling
- Bepaal je wisselgeld. Op welke punten kun en wil je eventueel wel of niet inleveren
- Ga er niet te snel vanuit dat de ander kan zeggen: "take it or leave it"
- Duidelijkheid komt professioneler over
- Check dat je van elkaar begrijpt wat je bedoelt

JE CONTRACTSPARTIJ

Weet met wie je zakendoet

Sta altijd stil bij de zakelijke kant van het contact met een klant of opdrachtgever. Hoe leuk, aardig en eerlijk iemand ook overkomt, vraag je af waarom hij speciaal bij jou is terechtgekomen als hij bijvoorbeeld met gemak een leverancier in zijn eigen buurt had kunnen vinden. Vraag door bij antwoorden als: 'via, via' of 'op internet'. En niet onbelangrijk: check je opdrachtgever met een zoekopdracht via Google en Radar of soortgelijke programma's.

ONDERZOEK

Zorg ervoor dat je altijd weet met wie je zakendoet. Een klein vooronderzoek volstaat.

- Check de gegevens van je zakelijke opdrachtgever in het register van de Kamer van Koophandel
- Kijken of een bedrijf gevestigd is, kost niets
- In het handelsregister kun je ook nagaan of je contactpersoon bevoegd is om een overeenkomst met je te sluiten. Hiervoor kun je digitaal het uittreksel van € 2,65 opvragen en uitprinten
- Laat je opdrachtgever ondertekenen met handtekening, naam, functie en naam van het bedrijf

Als de klant of opdrachtgever akkoord gaat met je aanbod - en je accepteert dit - is er een overeenkomst. Zorg ervoor dat je dit akkoord krijgt in de vorm van een handtekening (van een daartoe bevoegd persoon). Een duidelijk akkoord per e-mail, een bevestiging (als reply) op de e-mail met je aanbod, wordt in het handelsverkeer ook aanvaard.

AANVAARDING

Om tot een overeenkomst te komen, moet de klant of opdrachtgever je aanbod aanvaarden. Met deze aanvaarding is de overeenkomst in principe gesloten. Let erop dat alle elementen uit je aanbod op de juiste wijze in de bevestiging (of order) staan weergegeven.

VERWERPEN AANVAARDING

Wijkt de aanvaarding af van je aanbod?

Als de aanvaarding op belangrijke punten van je aanbod afwijkt, is er geen sprake van een aanvaarding, maar is er sprake van een verwerping van het aanbod, ofwel een nieuw aanbod van de andere partij. Belangrijke twistpunten kunnen zijn: prijs, kwaliteit, hoeveelheid, plaats, tijdstip van levering en aansprakelijkheid.

Dit betekent dat je niet gebonden bent aan de overeenkomst, maar je contractspartij ook niet zomaar. Wil je toch tot een overeenkomst komen, dan zul je de onderhandelingen moeten heropenen, bijvoorbeeld door een tegenaanbod te doen. Je kunt er natuurlijk ook voor kiezen om het tegenaanbod te accepteren. Ook dat zul je moeten aangeven. Als je niet reageert, dan heb je niet de zekerheid dat je wel een overeenkomst hebt, juist vanwege het belangrijke verschil. Daarom is het beter om in zo'n geval altijd te reageren, zelfs als je het tegenaanbod afwijst en afziet van verdere onderhandeling. Laat in dat geval weten dat je de reactie ziet als een verwerping van je aanbod.

VOORBEELD

Prijsverschil

In je offerte bied je je product aan voor € 250,- per stuk. De klant of opdrachtgever meldt zich er akkoord mee, zij het dan voor € 225,- per stuk. Zoals opgemerkt is er dan geen overeenkomst tot stand gekomen. De afwijkende aanvaarding moet worden gezien als een nieuw aanbod en als een verwerping van het oorspronkelijke aanbod. In dit voorbeeld is het aan jou:

- om het tegenaanbod van € 225,- per stuk toch te aanvaarden- en dit te laten weten
- ofwel de onderhandelingen te heropenen
- ofwel om van een verdere poging om tot een overeenkomst te komen af te zien, en dit voor de zekerheid ook te laten weten

VOORBEELD

Productverschil

Je bestelt printerpapier bij een bedrijf dat handelt in kantoorartikelen. Je bestelt en krijgt altijd merk A. Nu accepteert het bedrijf je bestelling, maar merk A is merk B geworden. Merk B voldoet aan alle eisen die je hebt gesteld, het is alleen een ander merk. In de meeste gevallen is dit een onbelangrijk verschil. Maar omdat je bijvoorbeeld een trouwe afnemer van merk A bent, doe je mee aan het loyaliteitsprogramma van merk A. Voor jou is het dus wel een belangrijk verschil.

OP TIJD, KWIJT OF NIET MEER VRIJ

Wanneer je hebt bepaald dat je aanbod vrijblijvend is, kun je de aanvaarding verworpen. Doe dat dan wel onmiddellijk. Reageer je verder niet op de aanvaarding, dan is er een overeenkomst tot stand gekomen.

IS JE AANBOD TIJDIG AANVAARD?

Ingewikkelder is het om te bepalen of een aanbod binnen de gestelde termijn is aanvaard. Het klinkt simpel, maar let goed op de post. Ook zijn er nogal wat verschillen te bedenken over het al dan niet op het juiste bureau terecht komen van post.

- Op het moment dat de aanvaarding tijdig bij jou (jouw bedrijf) binnenkomt, is er een overeenkomst, of je die hebt gelezen of niet.
- Komt de aanvaarding niet bij jou (jouw bedrijf) terecht en kun je daar niets aan doen, dan is er geen overeenkomst.
- Komt de aanvaarding buiten jouw schuld te laat bij jou (jouw bedrijf) - na een door jou gestelde termijn - dan kun je zelf bepalen of je de aanvaarding toch accepteert.

OEFENING

Heeft A in de volgende situaties een overeenkomst, ja of nee?

A heeft B een aanbod gedaan.

1. Het aanbod wordt door B aanvaard.
2. B stuurt A een brief waarin B het aanbod aanvaardt, maar tegen een duidelijk afwijkende prijs.
3. B stuurt A een opdrachtbevestiging, maar deze bereikt A niet.
4. B aanvaardt het aanbod, maar overschrijdt de door A gestelde termijn.
5. B stuurt A per aangetekende brief een opdrachtbevestiging maar A haalt de brief niet af.

Antwoorden: 1.: ja, 2.: nee, 3.: nee, 4.: A bepaalt, 5.: ja

DE OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

Zelfstandigen hebben vaak te maken met een overeenkomst van opdracht. Volgens de wet is een overeenkomst van opdracht:

“Een overeenkomst waarbij de ene partij zich verbindt om buiten dienstbetrekking (er is geen gezagsverhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en je kunt je laten vervangen) werkzaamheden te verrichten. De werkzaamheden bestaan in iets anders dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.”

De verplichtingen van de opdrachtnemer en van de opdrachtgever staan in de wet omschreven, maar voorop staat wat partijen onderling hierover afspreken.

AANBOD BIJ EEN OPDRACHT

Ook bij een opdracht is het belangrijk dat je een helder aanbod doet. Je moet je opdracht zo omschrijven, dat het een afgebakend geheel is. Daarbij moeten zowel de verwachtingen van de opdrachtgever als de manier waarop de opdrachtnemer die denkt te gaan vervullen, uitgesproken en duidelijk zijn. Niet bij elk project is helemaal precies te voorzien hoe het gaat lopen. Toch moet wel van het begin af aan duidelijk zijn wat je bijdrage is en wat de opdrachtgever kan verwachten. Geef ook duidelijk aan wat je NIET doet. Bespreek met je opdrachtgever wat hij concreet van je verwacht en geef duidelijk aan wat je verstaat onder bepaalde werkzaamheden.

Realiseer je dat je opdrachtgever mogelijk niet hetzelfde inzicht in je vak heeft als jij. Ook kan hij op basis van ervaringen met andere leveranciers een andere verwachting hebben dan jij. Het is noodzakelijk dat beide partijen dezelfde verwachtingen hebben ten aanzien van de opdracht. Je kunt je opdracht ook in fasen opdelen, waarbij je afsprekt dat je per stap met je opdrachtgever bespreekt of de afspraken voldoen, of dat het bijvoorbeeld nodig is om meer, mindere of andere inspanningen te leveren. Let er op dat planning en het halen van planningen een belangrijk onderdeel zijn van de afspraken. Ook het in de hand houden van de prijs en vooraf bespreekbaar maken van overschrijdingen is belangrijk. ■



... het getoonde portret
... de foto graaf het recht (het
... de foto graaf dit wil) om zo
... ueren en distribueren.
... foto graaf vrij waart van elke vorm van
... de tekst "Portretrecht" in de biljaas
... indend en komt ten goede aan ...

Ma

3. ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden (AV) zijn één of meer schriftelijke bepalingen die gebruikt worden in meerdere overeenkomsten. Omdat je deze bepalingen iedere keer opnieuw gebruikt, kun je ze bundelen en als geheel op al je overeenkomsten van toepassing verklaren. Algemene voorwaarden voorkomen dat keer op keer uitgebreide en kostbare schriftelijke overeenkomsten moeten worden opgesteld, waarvan de grootste hoeveelheid tekst toch telkens weer hetzelfde is.

Door op een juridisch correcte wijze met je algemene voorwaarden te werken, door deze voor of tijdens het aangaan van de overeenkomst ter hand te stellen, kun je op relatief eenvoudige en goedkope wijze belangrijke rechten bedingen. Pas er goed op dat je algemene voorwaarden niet strijdig zijn of in tegenspraak zijn met de overeenkomst waarop zij betrekking hebben. Dit voorkomt een hoop verwarring.

Algemene voorwaarden bestaan er in allerlei soorten en maten. Een hovenier zal andere voorwaarden hebben dan een ict-bedrijf. Als zelfstandige zul je zelf vooral te maken krijgen met inkoopvoorwaarden, verkoopvoorwaarden, leverings- en betalingsvoorwaarden en voorwaarden voor zakelijke dienstverlening.

DIT ZET JE NIET IN JE ALGEMENE VOORWAARDEN

Essentiële zaken die het hart van de overeenkomst raken, zijn niet geschikt om in de algemene voorwaarden te regelen. Denk hierbij aan de hoeveelheid, de maat of de prijs van het product dat je gaat leveren en de duur van de overeenkomst. Het past dus niet om de essentie van de overeenkomst: te weten de afspraak dat je producten of diensten gaat leveren, tegen welke prijs en wanneer, in de algemene voorwaarden te regelen.

WEL IN JE AV

Algemene voorwaarden zijn heel geschikt om je bedrijfsrisico's in te dammen.

In vrijwel alle algemene voorwaarden komen wij bepalingen tegen over:

- De gevolgen van het overschrijden van leveringstijden
- Aansprakelijkheid
- Garantie
- Eigendomsvoorbehoud
- Het van toepassing verklaren van Nederlands recht
- De keuze bevoegde rechtbank
- Betalingsvoorwaarden

TOEPASSEN

De wet bepaalt dat de wederpartij snel gebonden is aan algemene voorwaarden. Volgt de gebruiker de juiste procedure, dan zijn de voorwaarden van toepassing op de overeenkomst.

VERWERPEN ALGEMENE VOORWAARDEN

Als je klant of opdrachtgever je algemene voorwaarden niet wil, dan zal hij deze uitdrukkelijk moeten verwerpen. Doet hij dit niet en tekent hij het contract, dan zijn je algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst. Daarnaast is het mogelijk dat de wederpartij zelf een set algemene voorwaarden aandraagt en deze van toepassing wil laten verklaren op de overeenkomst. In het geval dat je daar niet mee in wilt stemmen, moet je zelf deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk verwerpen. Dit geldt ook vice versa.

Dit kan zeer vervelende consequenties hebben. Daarom heeft de wetgever een procedure bedacht die de gebruiker moet volgen, wil hij zijn voorwaarden van toepassing laten zijn op de overeenkomst. Als de gebruiker deze procedure niet volgt en hij beroept zich in later stadium op een artikel uit die voorwaarden, dan kan de wederpartij zich er op beroepen dat hij geen redelijke mogelijkheid heeft gehad om van de voorwaarden kennis te nemen en verklaren dat het artikel daarom niet geldig is. Het is dus belangrijk om de juiste procedure bij het aanbieden van de algemene voorwaarden te volgen. Doe je dit niet, dan loop je het risico dat de klant of opdrachtgever later de toepasselijkheid betwist, omdat hem geen redelijke mogelijkheid is geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. In de

wet staat precies wat men onder een 'redelijke mogelijkheid' dient te verstaan. Wij adviseren je deze mogelijkheid te creëren door je algemene voorwaarden voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst ter hand te stellen.

OP TIJD AANBIEDEN

De gebruiker moet altijd vóór of tijdens het aangaan van de overeenkomst kenbaar maken dat hij gebruik maakt van algemene voorwaarden. Deze bepaling is ook wel logisch, want de wederpartij moet kunnen weten wat voor afspraken er gelden voor de overeenkomst die hij gaat sluiten. Het kan niet zo zijn dat één partij zonder instemming van de andere partij de contractvoorwaarden verandert nadat het contract is getekend, ofwel een set algemene voorwaarden inbrengt.

LET OP

Het pas aanbieden van algemene voorwaarden bij de opdrachtbevestiging of bij de factuur is dus te laat.

Hoofdregeel

- Je moet de wederpartij voor of bij het aangaan van de overeenkomst letterlijk de voorwaarden overhandigen.

TIPS

Het is altijd handig om in het contract/offerte te vermelden dat je algemene voorwaarden van toepassing zijn op die aanbieding/overeenkomst en dat die voorwaarden zijn bijgevoegd. Bevestigt de wederpartij vervolgens schriftelijk de offerte of tekent hij het contract, dan heb je met deze handelswijze veel bewijsproblemen voorkomen.

VERWIJZEN IS NIET VOLDOENDE!

Vaak verklaart men voorwaarden van toepassing middels een standaardtekst, ook wel verwijzingstekst genoemd, onderaan het briefpapier waarop bijvoorbeeld de offerte wordt uitgebracht. Dit is echter niet voldoende. Het daadwerkelijk overhandigen/ aanbieden van de algemene voorwaarden blijft een must!

UITZONDERING DIENSTVERLENERS

Voor dienstverleners geldt de verplichting tot het ter hand stellen niet. Dienstverleners zijn partijen die, zoals het geformuleerd staat, economische activiteiten gewoonlijk tegen vergoeding buiten loondienst verrichten. Enkele voorbeelden van dienstverleners zijn advocaten, reisbureaus, architecten, accountants, schoonmaakbedrijven etc.

Een dienstverlener heeft vier mogelijkheden om de algemene voorwaarden bekend te maken bij zijn/haar klant.

1. Hij verstrekt de AV op eigen initiatief;
2. De AV zijn voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten;
3. De AV zijn voor de afnemer gemakkelijk elektronisch toegankelijk op een door de dienstverrichter meegegeeld adres;
4. De AV zijn opgenomen in alle door de dienstverrichter aan de afnemer verstrekte documenten waarin deze diensten in detail worden beschreven.

Voor de dienstverlener geldt overigens dat de algemene voorwaarden tijdig voor de sluiting van een schriftelijke overeenkomst of, indien er geen schriftelijke overeenkomst is, voor de verrichting van de dienst meegegeeld of beschikbaar gesteld worden en dan dus op 1 van de 4 mogelijkheden.

ELEKTRONISCH TER HAND STELLEN

Als de overeenkomst elektronisch (via een internetbestelling of offerte per e-mail) tot stand komt, is het mogelijk om algemene voorwaarden in elektronische vorm te gebruiken. Ook hiervoor geldt dat de wederpartij op tijd een redelijke mogelijkheid moet krijgen om van de voorwaarden kennis te nemen.

Hoofdgeregeld is het ter hand stellen: De gebruiker moet de voorwaarden

- Ter beschikking stellen
- Je klant of opdrachtgever moet de voorwaarden kunnen downloaden en opslaan, zodat hij deze later nog eens in kan zien

AANTONEN

De gebruiker van elektronische algemene voorwaarden zal moeten aantonen dat hij de voorwaarden op de juiste wijze heeft aangeboden. Het is van groot belang om een ontvangst- en/of leesbevestiging te vragen als je voorwaarden per e-mail verstuurt, dat is immers je bewijs dat je klant een redelijke mogelijkheid heeft gehad van de voorwaarden kennis te nemen. Bewaar dus je eigen mail plus de ontvangst- en/of leesbevestigingsmail. Hieruit blijkt dat je contractspartij de voorwaarden in ieder geval heeft ontvangen.

Als je de voorwaarden op je website hebt staan, vraag dan om een uitdrukkelijke akkoordverklaring van de wederpartij. Je moet hierbij denken aan een verplicht met 'ja' in te vullen veld op een elektronisch bestelformulier en de mogelijkheid om de algemene voorwaarden op je website te openen, te downloaden en op te slaan.

VOORBEELD

Wanneer je werkt met een webshop of een aanbieding via een website, adviseren wij je de volgende mogelijkheid in te bouwen: Zorg dat je klant:

- De algemene voorwaarden op de website direct kan inzien
- Ze digitaal kan opslaan op zijn/haar computer
- Een vinkje voor akkoord moet zetten, voordat de verdere (bestel-)procedure kan worden voortgezet.

Als je een aanbod per e-mail doet, adviseren wij je om je algemene voorwaarden als bijlage mee te sturen.

LET OP

De rechter hanteert de bovenstaande procedure strikt. Denk niet te snel dat je aan je informatieplicht hebt voldaan. Oordeelt de rechter dat je hier tekort schiet, dan bestaat het risico dat de voorwaarden achteraf niet van toepassing worden verklaard (vernietigbaar). Ga daarom heel zorgvuldig te werk.



UITZONDERING

Soms is het in redelijkheid niet mogelijk om de voorwaarden toe te zenden. Het zou immers wat zijn als de NS verplicht is om elke treinreiziger, die daarom verzoekt, de algemene voorwaarden feitelijk toe te sturen. In zo'n situatie mag de aanbieder verwijzen naar gedeponeerde voorwaarden.

CONFLICT

Stel, je hebt je algemene voorwaarden aantoonbaar correct aangeboden aan je klant en je krijgt een geschil. Je kunt je dan op de inhoud van die voorwaarden beroepen. De wederpartij kan deze dan niet afweren door te stellen dat hij er geen kennis van heeft kunnen nemen.

De enige manier waarop de wederpartij onder bepaalde bedingen uit kan komen, is door te stellen dat een bepaald beding 'onredelijk bezwarend' is. Een beding is onredelijk bezwaarlijk als het benadelend is voor de wederpartij en deze benadeling 'in het licht van alle omstandigheden van het geval onredelijk is'. Dat zal van geval tot geval verschillen.

DUIDELIJK

Indien een bepaling in je algemene voorwaarden onduidelijk is, dan wordt deze door een rechter vaak in het voordeel van de wederpartij uitgelegd. Hetzelfde zal je overkomen als je naar twee of meer verschillende sets voorwaarden verwijst in je offerte, zonder dat je duidelijk maakt in welk geval welke set van toepassing is. Je loopt daarmee het risico dat een rechter zal oordelen dat geen van beide sets van toepassing is, waardoor geen van beide voorwaarden van toepassing zijn. Feitelijk vallen de contractspartijen dan terug op de wettelijke bepalingen die voor de overeenkomst gelden.

AANSPRAKELIJKHEID BEPERKEN/UITSLUITEN

Je zult misschien denken: "hoe meer ik uitsluit, hoe minder risico ik loop" en geneigd zijn om iedere aansprakelijkheid van de hand te wijzen. Algemene voorwaarden die de aansprakelijkheid van het bedrijf in bepaalde situaties beperken, worden door juristen ook wel exoneratiebedingen genoemd. Maar die vlieger gaat niet zomaar op. Als een rechter een exoneratiebeding vernietigt, kun je richting je wederpartij er helemaal niet op beroepen. Jij bent dan volledig aansprakelijk conform de wettelijke regels. Had je een minder zware beperking gekozen, die wel door de

rechter zou zijn geaccepteerd, dan was je waarschijnlijk beter af geweest.

Hoe genuanceerder je je voorwaarden hebt geformuleerd, des te meer toegespitst op jouw situatie en die van de wederpartij, hoe groter de kans dat een rechter ze toelaatbaar acht. Exoneratiebedingen zijn er in vele vormen.

Denk aan de volgende varianten:

- Exoneratie van bepaald handelen of nalaten, zoals opzet en (grote) schuld
- Exoneratie voor gedragingen van bepaalde personen, zoals werknemers of onderaannemers of andere derden
- Exoneratie van bepaalde typen schade, bijvoorbeeld Gevolgschade (indirecte schade)
- Exoneratie waarbij de aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van je factuur
- Exoneratie waarbij de aansprakelijkheid is beperkt tot de maximale uitkering van je aansprakelijkheidsverzekering.

LET OP

Exoneratiebedingen, opgenomen in algemene voorwaarden, zijn in principe helemaal niet toegestaan ten opzichte van consumenten. Dat wordt door de wetgever onredelijk bezwarend geacht. Op zich kan dat worden weerlegd, maar dan zul je van goeden huize moeten komen om dat van tafel te krijgen.

HOE OORDEELT DE RECHTER OVER ALGEMENE VOORWAARDEN?

De wetgever heeft bepaald dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is, "indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij".

Vernietigbaar houdt in, dat de bepaling achteraf niet geldig wordt verklaard (op de overeenkomst).

Algemene voorwaarden zijn de voorwaarden van één partij bij de overeenkomst en daarom per definitie eenzijdig. Dit betekent niet dat je zomaar alles mag bedingen. Uiteraard mogen de algemene voorwaarden niet in strijd zijn met dwingende

wetsbepalingen, goede zeden of de openbare orde. Ook mogen zij niet apert onredelijk zijn. Welke bedingen wel en niet kunnen, is vaak niet zo makkelijk te bepalen en ook erg afhankelijk van de omstandigheden en de sector waarin je werkzaam bent.

Bij conflicten is het vaak de rechter die het antwoord op deze vraag zal moeten geven. De rechter zal een afweging maken tussen de belangen van de gebruiker, dat is degene die de voorwaarden hanteert, en die van de wederpartij. De partij die in de overeenkomst als de zwakke partij wordt gezien door de wetgever en de rechter, geniet extra bescherming. Het is dus heel belangrijk om de algemene voorwaarden goed af te stemmen op de markt. Richting een groot bedrijf kun je veel scherpere bepalingen bedingen dan bij de consument.

CONSUMENT

In ons rechtssysteem wordt bij het afwegen van belangen naar de maat van de partijen gekeken die een geschil hebben. Zo krijgt de consument, die in het zakenleven als kleine en dus kwetsbare partij beschouwd wordt, meer bescherming. Ook vindt de wetgever dat 'de grote spelers' niet kwetsbaar zijn en dus minder wettelijke bescherming nodig hebben.

De wetgever beschermt consumenten met twee lijsten van bedingen in algemene voorwaarden die helemaal niet (de zwarte lijst) of niet altijd (de grijze lijst) gehanteerd mogen worden, omdat ze niet redelijk zijn in overeenkomsten met consumenten.

Een onredelijk bezwarende bepaling voor consumenten (zwarte lijst) is bijvoorbeeld een bepaling in de voorwaarden waarin de leverancier, die de voorwaarden gebruikt, iedere aansprakelijkheid uitsluit.

GROOT BEDRIJF

Grote bedrijven werken zelf altijd met algemene voorwaarden. Volgens de wetgever 'kennen zij de klappen van de zweep'. Zij weten hoe voorwaarden toepasselijk verklaard worden en zij weten hoe ongunstig deze kunnen zijn. De wetgever spreekt dit soort bedrijven als dat nodig is, aan op hun eigen alertheid. Als zij zich niet willen laten binden of het niet eens zijn met een bepaling in de algemene voorwaarden van de gebruiker, moeten zij zich dit vooraf realiseren en niet achteraf naar de rechter stappen.

BATTLE OF FORMS

Veel grote bedrijven zullen jouw voorwaarden afwijzen en hun eigen voorwaarden toepasselijk verklaren. In de praktijk komt het vaak voor dat een partij, die zijn algemene voorwaarden op de overeenkomst van toepassing wil verklaren, geconfronteerd wordt met een wederpartij die de zijne wil gebruiken. Zijn de voorwaarden hetzelfde, of vrijwel hetzelfde, dan is er niet zoveel aan de hand. Verschillen deze voorwaarden, dan spreken wij over de 'battle of forms'.

Om uit deze situatie te blijven, adviseren wij je het volgende:

- Verklaar je eigen voorwaarden voor of bij het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk van toepassing en volg de juiste procedure van het aanbieden van je algemene voorwaarden.
- Verwerp de algemene voorwaarden van de wederpartij voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk (bewijs). Vaak zal de wederpartij hetzelfde doen en eindigt de slag in een patstelling. Geen van beide sets voorwaarden is dan van toepassing. Dat betekent dat je in gesprek met elkaar zult moeten gaan en moet onderhandelen over de algemene voorwaarden.

VOORBEELD

Volhouden

Een grote opdrachtgever benadert je voor een klus. Jij stelt een offerte op waarop je jouw algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaart. Je hecht een exemplaar van deze voorwaarden aan de offerte, en je bevestigt dat nog eens schriftelijk in de offerte zelf. Daarmee heb je aan alle vereisten voldaan. Een paar dagen later ontvang je van de klant echter een opdrachtbevestiging, waarin de klant aangeeft jouw aanbod integraal te aanvaarden, met dien verstande dat hij zijn eigen inkoopvoorwaarden van toepassing verklaart. Hij verwerpt niet expliciet jouw voorwaarden.

Zijn inkoopvoorwaarden ontvang je daadwerkelijk als bijlage bij die opdrachtbevestiging. Je protesteert hier niet tegen en gaat aan de slag. Welke voorwaarden zijn nu van toepassing?

Hoogstwaarschijnlijk zal een rechter oordelen dat jouw leveringsvoorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn. Je hebt ze van toepassing verklaard en ze aan de wederpartij ter hand gesteld. Deze heeft vervolgens nagelaten jouw voorwaarden expliciet te verwerpen. Het was anders geweest wanneer je klant je voorwaarden inderdaad nadrukkelijk en met zoveel woorden daadwerkelijk had verworpen. In dat geval waren zijn voorwaarden deel gaan uitmaken van de overeenkomst.

Immers ook jouw klant heeft dan de wettelijke eisen in acht genomen. Het is in dat geval aan jou of je protesteert, in welk geval je weer om de tafel moet met de klant, of dat je gewoon aan de slag gaat. In dat geval heb je in beginsel de toepasselijkheid van de inkoopvoorwaarden van de klant aanvaard.

ONDERHANDELINGSPOSITIE

De inhoud van een overeenkomst is in de praktijk vaak een weergave van de machtsverhoudingen tussen de partijen en hetzelfde geldt voor de toepassing van de voorwaarden. Soms valt er niet zoveel te kiezen: óf je accepteert de strenge voorwaarden van de klant, óf je hebt geen opdracht. Als zelfstandige kun je wat dat betreft aan het kortste eind trekken. ■

TIPS

- Zorg dat je zelf het eerste initiatief neemt door het contract aan de wederpartij aan te bieden. Een contract is altijd in de favoriete kleur van de aanbieder geverfd.
- Als je vermoedt dat de wederpartij jouw voorwaarden van tafel wil vegen, zet ze dan direct in de overeenkomst zelf, dan wordt nog duidelijker dat elk afzonderlijk beding voor jou van belang is en een punt van onderhandeling wordt.
- Vermijd in algemene voorwaarden van anderen zoveel mogelijk ongunstige bepalingen voor jezelf, zoals non-concurrentie, volle aansprakelijkheid, afstand van intellectueel eigendom of toepasselijkheid van buitenlands recht.
- Zorg dat je goed op de hoogte bent van je eigen eisen en wensen én die van de wederpartij. Bekijk welke punten absoluut niet onderhandelbaar zijn en waar over gepraat kan worden. Zo creëer je 'wisselgeld'.

4. RECHTEN EN PLICHTEN

Zodra de overeenkomst tussen partijen tot stand gekomen is, zullen partijen hun verplichtingen moeten nakomen. De overeenkomst en algemene voorwaarden, waarin alle rechten en plichten zijn weergegeven, dienen hierbij als leidraad.

Is je klant of opdrachtgever ontevreden over jouw prestaties? Lees dan na wat er is afgesproken over de kwaliteit van de dienst of het product.

Ook kan de opdrachtgever in de overeenkomst zien of je een termijn bedongen hebt, waarbinnen hij zijn klacht moet uiten en de wijze waarop hij dat moet doen.

RECHTEN EN PLICHTEN BIJ OPDRACHT

Bij een overeenkomst van opdracht zijn enkele rechten en plichten van beide partijen in de wet vastgelegd. De opdrachtnemer dient zich te gedragen als een 'goed opdrachtnemer'. Wat dit is, hangt af van de omstandigheden, de aard van de werkzaamheden, de deskundigheid van de opdrachtnemer en de gebruiken in de branche waarin je werkzaam bent.

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht en heeft daarmee het recht op de uitvoering van zijn opdracht en op informatie en verantwoording van de kant van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever heeft - in de wet - meer ruimte dan de opdrachtnemer om de overeenkomst van opdracht op te zeggen. Met name de particuliere opdrachtgever (consument) kan vrijwel altijd opzeggen. In de overeenkomst van opdracht die je met je zakelijk opdrachtgever (B2B) aangaat, kun je zelf aanvullende en deels afwijkende regelingen opnemen.

KWALITEIT AFDWINGEN

Ondanks het feit dat je alles 'netjes op papier hebt gezet' kunnen zaken mislopen. In de praktijk zal met name de opdrachtgever nogal eens menen reden tot 'klagen' hebben, bijvoorbeeld over de kwaliteit en tijdigheid van uitvoering of levering. De wet geeft de opdrachtgever vier middelen om de wederpartij aan zijn verplichtingen te houden:

- nakoming van de overeenkomst eisen;
- de eigen verplichting opschorten;
- schadevergoeding vorderen;
- de overeenkomst ontbinden.

Wanneer en op welke wijze kan de opdrachtgever deze maatregelen nu invoeren? Wij geven je een aantal voorbeelden.

CASUS 1

Je wilt weer fris van start gaan en besluit jouw werkkamer op te laten knappen. Eenmanszaak 'Jan de Verver' brengt een offerte uit voor het schilderwerk.

De totale uitvoering van het schilderen van plafond, muren, kozijnen, deur en deurlijst en radiatoren kost je € 750,- ex. btw. Omdat je vanaf 1 maart de werkkamer volledig wenst te benutten (dan begin je aan een grote opdracht) komen jij en Jan de Verver overeen dat het werk uiterlijk 28 februari klaar zal zijn.

Je spreekt samen af dat Jan de Verver het werk op 19 februari aan zal vangen.

Variante a:

Op 20 februari bel je om te vragen waarom Jan de Verver nog niet begonnen is met de klus. Je krijgt de mededeling dat hij een andere grote en lucratieve opdracht heeft aangenomen. Jan de Verver zegt voorlopig geen tijd voor jou te hebben.

Doen:

Jan de Verver per brief of fax aanschrijven. In deze brief de feiten weergeven, waaruit blijkt dat hij de overeenkomst niet naleeft. Mededelen dat je daarom de overeenkomst ontbindt (4) en schadevergoeding (3) eist. Je zult op stel en sprong een andere schilder moeten inschakelen, hetgeen mogelijk extra kosten meebrengt. Omdat Jan de Verver expliciet gezegd heeft dat zijn bedrijf zich niet aan de afspraak zal houden, heeft het geen zin om nakoming te vorderen en hoef je hem niet in gebreke te stellen.

Variante b:

Schildersbedrijf Jan de Verver begint keurig op tijd aan de klus en levert op 24 februari het werk op. Je bent zwaar teleurgesteld. Er zitten belletjes in de verf en overal zitten zakkers. Het geheel ziet er niet uit.

Niet doen:

Jan de Verver mededelen dat je nooit meer iets met zijn bedrijf te maken wilt hebben en zeggen dat je de rekening niet betaalt en vervolgens een ander schildersbedrijf vragen of zij de zaak kunnen herstellen.

Wel doen:

Foto's maken (=bewijs) en mondeling én schriftelijk reclameren bij Jan de Verver. Je moet Jan de Verver in de gelegenheid stellen om het werk te inspecteren en hem een redelijke termijn gunnen om de zaak te herstellen (1). Tenslotte kun je Jan de Verver schriftelijk meedelen dat je niet zult betalen zolang de zaak niet piekfijn in orde is (2).

Door deze vertraging moet je zelf tijdelijk een andere ruimte huren. Deze schade kun je bij Jan de Verver in rekening brengen (3). In de brief waarin je Jan de Verver gesommeerd hebt om binnen een redelijke termijn te herstellen, noem je een concrete hersteltermijn. Tevens zet je in de brief dat je, indien Jan de Verver binnen deze termijn zijn verplichtingen niet correct nakomt, je de overeenkomst ontbindt (4), het herstel door een derde zult laten uitvoeren en deze kosten tevens bij Jan de Verver in rekening zult brengen (3).

Variant c:

Op 19 februari begint Jan de Verver aan de klus. Op 1 maart is het werk nog niet af. Jan blijkt een verkeerde inschatting van de hoeveelheid werk te hebben gemaakt.

Doen:

Jan de Verver erop wijzen dat hij de gestelde termijn niet heeft gehaald. Je kunt hem een redelijke termijn om het werk alsnog af te krijgen (1). Je deelt Jan de Verver mee dat je niet zult betalen, voor het werk af is (2). Door de vertraging ben je gedwongen een andere ruimte te huren. Deze schade kun je bij Jan de Verver in rekening brengen (3).

Variant d:

Op 18 februari ontvang je een telefoontje van de vrouw van Jan de Verver. Er heeft die nacht een brand gewoed en alle bedrijfsmiddelen zijn verloren gegaan. In een poging om te redden wat er te redden valt is Jan gewond geraakt en kan niet werken. Het is Jan de Verver niet te verwijten dat hij zijn afspraken met jou niet nakomt. Dit is een geval van overmacht.

Doen:

De overeenkomst ontbinden middels brief/fax. In geval van overmacht kun je geen schadevergoeding eisen.

LET OP

Ondernemers - ook jij- dekken zich vaak via hun leveringsvoorwaarden in tegen dit soort gevallen van niet-nakoming. Vaak beperken zij het recht op schadevergoeding en stellen zij dat de genoemde leveringstermijnen slechts indicatief zijn (zodat je hen daar niet aan kunt houden). Als de wederpartij vooraf zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaart op de overeenkomst, lees die dan van tevoren om te weten wat je te wachten staat. Anders kun je voor vervelende verrassingen komen te staan. Tot aan de totstandkoming van de overeenkomst ben je in de gelegenheid om deze voorwaarden uitdrukkelijk te verwerpen. Hierna niet meer.

BETALING AFDWINGEN

In de praktijk is de belangrijkste verplichting van de opdrachtgever of klant om tijdig de afgesproken prijs te betalen.

CASUS 2

Je hebt een opdracht uitgevoerd of een product verkocht. Volgens de afspraken moet de factuur binnen 30 dagen betaald worden. Maar je ontvangt niets op je rekening. Zodra de betalingstermijn is verstreken kun je een/enkele aanmaning(en) sturen. Helpt dit niet dan stuur je een ingebrekestelling en kun je daarna de vordering ter incasso uit handen geven. FNV Zelfstandigen biedt haar leden een gratis incassoservice aan.

Als je in je algemene voorwaarden (of in de overeenkomst) hebt staan dat de andere partij na afloop van de afgesproken betalingstermijn van rechtswege 'in verzuim is' en je de vordering direct uit handen kunt geven, ben je dus niet verplicht om de wanbetaler erop te wijzen dat hij te laat is.

Toch kan het van nut zijn om dit te doen. Zo geef je aan dat het je ernst is en geef je de wanbetaler een kans om de zaak alsnog op te lossen. Het kan ook gewoon een slordige vergissing zijn, van zijn kant. Als je meteen heel voortvarend te werk gaat, kan dat de relatie met de wederpartij belasten en als het een vaste relatie is, is dat misschien ongewenst.

BEWIJS

Om je vordering geïncasseerd te krijgen, is een aantal zaken van belang. Een simpele hoofdregel waarvan soms van wordt afgeweken, luidt: Wie eist, die bewijst. Je zult in ieder geval moeten bewijzen dat je:

- een overeenkomst bent aangegaan met de wederpartij;
- de verschuldigde prestatie conform de afspraak op tijd hebt uitgevoerd;
- goederen hebt afgeleverd, dan dien je hiervan een duidelijke bedrijfsnaam (stempel), naam van de persoon die het in ontvangst heeft genomen en handtekening te bezitten;
- correct hebt gefactureerd, aangemaand en in gebreke hebt gesteld.

Het kan ook voorkomen dat jouw vordering inhoudelijk wordt betwist door de wederpartij. In dat geval verzoeken wij je contact op te nemen met de juridische afdeling van FNV Zelfstandigen voor een passend advies.

TIPS OM BETALINGSPROBLEMEN TE VOORKOMEN

- Ga van tevoren na of je opdrachtgever daadwerkelijk bestaat (raadpleeg de gegevens van de Kamer van Koophandel)
- Check of degene die de opdracht verleent hiertoe überhaupt bevoegd is
- Zorg dat je weet dat je opdrachtgever kredietwaardig is
- Bij langlopende orders kun je van tevoren afspreken om de facturering (en betaling) in fasen te spreiden. Bijvoorbeeld vooraf, halverwege en aan het eind van het proces
- Houd je administratie op orde
- Neem meteen telefonisch contact op bij een te late betaling en blijf vriendelijk

Tenslotte - ook al heb je alles goed geregeld - kan het toch mis gaan.

FNV Zelfstandigen kan je onder meer op het gebied van contracten, (model)-overeenkomsten en algemene voorwaarden adviseren. Als je lid bent, is eventuele bedrijfsrechtsbijstand gratis, mits aan de algemene voorwaarden en procedures van FNV Zelfstandigen is voldaan. ■

Aan de informatie uit deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. FNV Zelfstandigen heeft bij de samenstelling van deze brochure de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht, maar is niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk gehouden worden voor directe of indirecte schade ten gevolge van eventuele fouten, omissies, onvolledigheden, onduidelijkheden, innerlijke tegenstrijdigheden of het niet meer actueel zijn van de in deze brochure opgenomen informatie.

Download en lees ook de Algemene Voorwaarden voor individuele rechtsbijstand van FNV. Bezoek de website van FNV Zelfstandigen en blijf goed geïnformeerd:
www.fnv.nl/zelfstandigen

© **FNV Zelfstandigen 2019**



www.fnv.nl/zelfstandigen