

Alles over algemene voorwaarden

Als je als ondernemer producten en/of diensten levert, dan is het handig om alles rond de (ver)koop en levering vast te leggen in je algemene voorwaarden. Vooral als je als ondernemer met meerdere klanten steeds dezelfde afspraken maakt. Maar hoe stel je deze voorwaarden op en waar moeten ze aan voldoen? Je leest alles over algemene voorwaarden in dit whitepaper.

In dit whitepaper

Wat zijn algemene voorwaarden?

Wat zet je in de algemene voorwaarden?

Wanneer zijn algemene voorwaarden geldig?

Tips van ondernemers en experts

Wat zijn algemene voorwaarden?

Algemene voorwaarden zijn schriftelijk vastgelegde bepalingen, waarin van alles is geregeld over de mondelinge of schriftelijke overeenkomst die is gesloten tussen ondernemer en afnemer. Denk hierbij aan de betaalwijze, hoe een product of dienst wordt geleverd en binnen welke termijn, of er garantie op zit en hoe de klachtenafhandeling is geregeld. De kernbepalingen van een overeenkomst, zoals de prestatie, de duur en de prijs, mag je niet in de algemene voorwaarden zetten. De voorwaarden worden opgesteld om bij meerdere overeenkomsten te gebruiken.

Waarom algemene voorwaarden?

Algemene voorwaarden zijn er om de risico's en aansprakelijkheden bij de verkoop van een product of dienst zoveel mogelijk te beperken. Hoewel het opstellen van algemene voorwaarden niet eenvoudig is, zijn ze bedoeld om ondernemen makkelijker te maken. Zo hoef je niet steeds opnieuw met nieuwe klanten dezelfde voorwaarden af te spreken.

De algemene voorwaarden maken voor het sluiten van een overeenkomst al duidelijk welke afspraken gelden. Dit voorkomt dat er steeds moet worden onderhandeld over algemene zaken als betalingstermijnen, garantiebepalingen, incassobedingen en dergelijke. Tenslotte helpen algemene voorwaarden conflicten te voorkomen, omdat de wederzijdse rechten en plichten zo volledig en duidelijk mogelijk zijn vastgelegd.

Josien van Breda-Hoekstra FNV Zelfstandigen



"Ik raad iedere ondernemer aan om één keer in je ondernemersleven je eigen algemene voorwaarden op te stellen. Als je er mee bezig bent geweest voor je eigen bedrijf, weet je ook waar je op moet letten bij de voorwaarden van bijvoorbeeld een opdrachtgever. Als je goed weet wat je rechten en plichten zijn, verstevig je je onderhandelingspositie."

Wil Hendriks**Eigenaar Lachyoga Nederland**

"Mijn voorwaarden helpen regelmatig om onduidelijkheden vooraf weg te nemen. Het zorgt voor een juiste afstemming, wat uiteindelijk erg kan

helpen in de tevredenheid van de klant. Ik vind het belangrijk voor beide partijen dat men goed is geïnformeerd en dus weet waar men aan toe is."

Verschillende soorten

Er zijn verschillende soorten algemene voorwaarden. Er wordt onderscheid gemaakt:

■ Naar de aard van de zaak

Hebben de voorwaarden betrekking op diensten, consumentenproducten of niet-consumentenproducten?

■ Naar de wijze waarop de overeenkomst wordt aangegaan

Is er sprake van koop op afstand (webwinkel/elektronische of mobiele handel) of niet?

Welke algemene voorwaarden je hanteert, hangt dus sterk af van het soort onderneming dat je hebt, welke klanten je bedient, of je wel/niet op afstand verkoopt en in welke branche je werkt. Veel branche-organisaties stellen algemene voorwaarden op die geschikt zijn voor een specifieke branche.

Er is een groot verschil tussen algemene voorwaarden bij levering aan consumenten of aan bedrijven. Consumenten zijn in de regel beter beschermd, omdat van ondernemers wordt verwacht dat zij meer verstand hebben van overeenkomsten en zaken doen. Voor consumentenverkoop bestaat een hele reeks wettelijke bepalingen, hier lees je verderop in dit whitepaper meer over.

Ton Plooy**Tbp electronics**

"Wij hanteren de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van de Metaalunie, omdat deze het beste aansluiten bij onze branche. Het zijn

ook voorwaarden die algemeen bekend zijn in de markt en bij opdrachtgevers. De Metaalunie houdt de wetgeving bij, waardoor je zeker weet dat de voorwaarden juridisch juist zijn. Zo weet je zeker dat je gedekt bent als er een probleem ontstaat. De voorwaarden zijn keer op keer door de rechter getoetst."

Josien van Breda-Hoekstra FNV Zelfstandigen



“Branchevoorwaarden zijn soms erg lang en vaak staan er situaties in die je nooit tegenkomt. Het is belangrijk om de branchevoorwaarden eerst

goed door te lezen en dan pas te beslissen of je ze één op één wilt overnemen. Soms wordt bijvoorbeeld bij een conflict arbitrage verplicht gesteld en een gang naar de rechter uitgesloten. De kosten van zo'n procedure kunnen veel hoger zijn dan je financiële belang bij een conflict.”

Zijn algemene voorwaarden verplicht?

Ondernemers zijn niet verplicht algemene voorwaarden op te stellen. Maar ook op dit punt is er sprake van een verschil tussen levering van goederen aan consumenten en aan bedrijven. Veel branches hebben in overleg met de Consumentenbond algemene consumentenvoorwaarden opgesteld. Als je lid bent van een branche- of beroepsvereniging kun je verplicht zijn om deze te gebruiken. Zie het voorbeeld van de Branchevereniging Kinderopvang:

“Binnen de kinderopvang kennen wij de algemene voorwaarden van de branche kinderopvang. Het is als ondernemer niet verplicht om deze te volgen. Alle ondernemers die lid zijn van de Branchevereniging Kinderopvang committeren zich bindend bij het aangaan van het lidmaatschap aan de afspraak om de algemene voorwaarden van de branche toe te passen. De ondernemer die lid is van de branchevereniging mag niet afwijken van het gestelde in de algemene voorwaarden en is verplicht de voorwaarden toe te passen op de dienstverlening die onder de Wet Kinderopvang valt. De ondernemer kan de algemene voorwaarden niet aanpassen. Let op, er mogen wel aanvullingen gedaan worden. Met deze aanvullingen moeten ouders akkoord gaan willen deze van toepassing zijn.”

Zo zijn er consumentenvoorwaarden voor makelaars, voor ondernemers in de bouw, voor verhuisbedrijven, voor recreatie en er komen er steeds meer. Als je geen lid bent van een bepaalde branchevereniging ben je niet verplicht de voorwaarden te gebruiken, maar je kunt ze wel als voorbeeld nemen. De Sociaal Economische Raad (SER) houdt een overzicht bij van alle [consumentenvoorwaarden uit de branches](#).

Wil Hendriks

Eigenaar Lachyoga Nederland



"Ik heb mijn voorwaarden zelf opgesteld en door de jaren heen verfijnd. Ooit begon ik wel met een format van de KvK, maar dat is zo uitgebreid, dat leest nauwelijks iemand. Ik heb de inhoud bewust heel eenvoudig gehouden. Zo is er meer kans dat ze worden gelezen, en begrepen. Toch verneem ik uit de praktijk ook wel eens dat men ze niet leest, hoe overzichtelijk ook!"

Ton Plooy

Tbp electronics



"Eens in de zoveel tijd worden de voorwaarden vernieuwd; we krijgen dan op tijd bericht over wat er wijzigt, zodat onze juridische afdeling kan checken of we eraan kunnen voldoen. Vervolgens hanteren we de nieuwe versie en sturen deze mee met offertes en orderbevestigingen. En we wijzen opdrachtgevers erop vanuit ons eigen lijfblad en de nieuwsbrief: 'Let op, er gelden nieuwe voorwaarden!' Het is niet klantvriendelijk als opdrachtgevers niet op de hoogte zijn en nog van de oude versie uitgaan."

Wat zet je in de algemene voorwaarden?

Bij het opstellen van algemene voorwaarden heb je niet de vrije hand en ze moeten aan bepaalde eisen voldoen om ook van toepassing te kunnen zijn. Of je ze nu zelf opstelt aan de hand van een voorbeeld of een model uit je branche, of dat je ze láát opstellen, ze moeten juridisch kloppen. Dit gaat dan meer om wat er niet in mag staan, dan wel.

Welke zaken staan erin?

In de regel worden de volgende zaken in algemene voorwaarden geregeld:

- **De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden:** hierin wordt aangegeven dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen je bedrijf en de koper/gebruiker.
- **Betalingsvoorwaarden en incasso:** hier geef je aan hoe je klanten kunnen betalen, binnen welke termijn het geld bij je binnen moet zijn en wat er gebeurt als er niet of niet tijdig wordt betaald.
- **Leveringsvoorwaarden:** hoe en in welke staat moeten de goederen worden afgeleverd? Wanneer ga je over tot levering van goederen en diensten? Bijvoorbeeld binnen zeven dagen, direct nadat de betaling binnen is of na het sluiten van de overeenkomst. De termijn die je hier vastlegt mag je niet overschrijden, anders pleeg je wanprestatie. Wanneer je afleveringskosten rekent aan de klant, moet je dat hier ook melden, zo niet, dan zijn deze kosten voor jouw rekening.
- **Garantie:** vermeld hier of en wanneer er sprake is van garantie. Tijdens de garantieperiode sta je ervoor in dat een verkocht artikel aan zijn doel beantwoordt en dat je eventuele fouten gratis herstelt of zonodig het geleverde vervangt. Geef hiervoor altijd een garantietermijn aan en vermeld ook duidelijk in welke gevallen de garantie niet geldt.
- **Overmacht:** geef aan in welke omstandigheden je als gevolg van een niet aan jou te wijten omstandigheid je de overeenkomst niet (geheel of gedeeltelijk) hoeft na te komen.
- **Beëindiging van de overeenkomst:** beschrijf in welke gevallen en op welke manier jij of de afnemer de overeenkomst kan ontbinden. Zoals bij faillissement of als een van beiden op een andere manier niet aan de verplichtingen kan voldoen, of ze niet nakomt.

tip Wet van Dam

Bij consumentenvoorwaarden moet je je voor verlengen en opzeggen houden aan de Wet van Dam. Bedrijven mogen overeenkomsten met een consument na de eerste contractperiode niet stilzwijgend verlengen. Het contract mag wel omgezet worden in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, als de consument het recht krijgt de overeenkomst op ieder moment tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Meer over wat de Wet van Dam voor ondernemers betekent, lees je via www.mkbservicedesk.nl/algemenevoorwaarden.

Wil Hendriks

Eigenaar Lachyoga Nederland



“Heldere algemene voorwaarden zijn onderdeel van klantvriendelijk werken. Je voorwaarden moeten geen cryptogram zijn, maar een wegwijzer voor de klant, waarop hij een duidelijke keus kan maken om bij jou de dienst of het product af te nemen. Vaak lijken die uitgebreide voorwaarden wel bewust zo moeilijk, zodat je er niet doorheen komt en je de kleine lettertjes letterlijk niet kan lezen.”

- **Klachten:** leg hier je klachtenprocedure vast. Waar kunnen klanten met klachten terecht en binnen welke termijn worden klachten afgehandeld?
- **Aansprakelijkheid:** je kunt je aansprakelijkheid via algemene voorwaarden beperken. Bijvoorbeeld als je duidelijk wijst op de gebruiksaanwijzing of een bewaar- of behandelvoorschrift en je niet aansprakelijk bent als de afnemer zich hier niet aan houdt.
- **Verlenging en opzeggen:** bij abonnementen of langlopende contracten neem je in de voorwaarden ook op hoe deze worden verlengd en kunnen worden opgezegd.

Wat mag niet?

In het Burgerlijk Wetboek staat niet wat er in de algemene voorwaarden moet worden vastgelegd, maar wel wat er **niet** in mag. Namelijk die zaken die de kern van de prestaties aangeven, zoals de prestatie zelf (wat wordt er geleverd) de prijs en de duur van de overeenkomst. Daarnaast mogen ook geen ‘onredelijk bezwarende bepalingen’ worden opgenomen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake wanneer je zegt dat je een product op elk gewenst moment dat het jou uitkomt mag leveren, of de prijzen zonder overleg mag aanpassen. In de wet wordt aangegeven wanneer er van onredelijk bezwarende bepalingen sprake is (de zwarte lijst) en wanneer er van onredelijk bezwarende bepalingen sprake **kán** zijn (de grijze lijst).

Zwarte en grijze lijst

De bepalingen uit de zwarte lijst worden altijd als onredelijk bezwarend gezien. Bijvoorbeeld:

- Wanneer je schade toebrengt aan een derde bij het uitvoeren van de overeenkomst, mag je de wederpartij niet verplichten dit te vergoeden of een groter deel te laten dragen dan de wederpartij volgens de wet verplicht is.
- Je mag jezelf niet de bevoegdheid geven de prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst te verhogen, tenzij de wederpartij in dat geval de overeenkomst mag ontbinden.

Lees alle bepalingen uit de zwarte lijst via www.mkbservicedesk.nl/algemenevoorwaarden.

Josien van Breda-Hoekstra FNV Zelfstandigen



“Bekijk regelmatig of alles nog klopt in je voorwaarden en laat ze ongeveer om de vijf jaar checken door een deskundige. Want je zit niet stil met je

bedrijf en er kan veel veranderen. Als je bijvoorbeeld eerst websites levert (product) en je daarna anderen gaat adviseren over het bouwen van websites (dienst) zul je ook een en ander in je voorwaarden moeten aanpassen.”

De grijze lijst bevat een opsomming van bepalingen die meestal onredelijk bezwarend zijn, zoals:

- Je mag je bedrijf geen ongebruikelijk lange of een onvoldoende specifiek beschreven termijn geven om op een aanbod of andere verklaring van wederpartij te reageren.
- Je mag als ondernemer de algemene voorwaarden niet gebruiken om onder je verplichtingen uit de overeenkomst tekomen, tenzij daar een goede reden voor is.

Bekijk de volledige opsomming uit de grijze lijst via www.mkb servicedesk.nl/algemenevoorwaarden.

Dwingend

De grijze en de zwarte lijst zijn ‘dwingend’, oftewel bindend, wanneer het gaat om algemene voorwaarden voor consumenten. Dit geldt zelfs wanneer de consument heeft aangegeven dat hij de betreffende voorwaarde(n) niet onredelijk bezwarend vindt. In die gevallen waarin wordt getwijfeld over de uitleg van een voorwaarde, wordt de voor de consument meest gunstige uitleg gehanteerd.

Bij overeenkomsten tussen bedrijven zijn de grijze en zwarte lijst niet ‘dwingend’. Als een van de partijen echter stelt dat een bepaalde voorwaarde in zijn situatie toch onredelijk bezwarend is, zal de rechter wel sneller geneigd zijn dit te geloven als die voorwaarde op de grijze of zwarte lijst staat. Dit wordt de reflexwerking van deze lijsten genoemd.

Wil Hendriks

Eigenaar Lachyoga Nederland



"Ik refereer standaard in alle offertes en facturen aan de algemene voorwaarden. Op diverse pagina's op mijn website staat een link om ze te kunnen downloaden."

Wanneer zijn algemene voorwaarden geldig?

De algemene voorwaarden zijn al snel van toepassing op een overeenkomst. Je hoeft de algemene voorwaarden niet eerst voor te lezen of er met de klant over te onderhandelen. Zelfs wanneer je weet dat de klant de algemene voorwaarden niet gelezen heeft of gezien heeft, is de klant er toch aan gebonden. Voorwaarde is wel dat je voldaan hebt aan je informatieplicht.

Informatieplicht

Algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing als je de wederpartij een redelijke mogelijkheid hebt geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Dit kan op drie manieren:

1. Ter hand stellen

Je geeft de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant of stuurt deze met de offerte mee. Stuur je je offertes per e-mail, voeg ze dan als bijlage toe. Voorkom dat de algemene voorwaarden pas achteraf ter beschikking worden gesteld, zoals bij de toezending van de factuur. Dat is te laat en die algemene voorwaarden zijn dan niet van toepassing.

2. Ter inzage leggen

Je laat de klant voor de totstandkoming van de overeenkomst weten dat de algemene voorwaarden ter inzage beschikbaar zijn (bijvoorbeeld op je website of bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank) en op verzoek kosteloos toegezonden worden. Dit is vooral praktisch als het niet goed mogelijk is om ze aan iedere klant ter hand te stellen, zoals in een supermarkt. Dan is het wettelijk gezien voldoende wanneer de voorwaarden ter inzage liggen.

3. Koop op afstand

Bij koop op afstand (elektronische verkoop via webwinkel of mobiele telefoon) moet je de algemene voorwaarden niet alleen voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst aan de klant elektronisch ter beschikking stellen, maar ook zorgen dat de klant de voorwaarden op kan slaan en uit kan printen. Het vooraf informeren kan bijvoorbeeld met een pop-up of door op de bevestigingspagina een link op te nemen naar de algemene voorwaarden. Een pop-up melding kan door pop-up-blockers steeds makkelijker geblokkeerd worden, waarmee dit niet de meest betrouwbare manier van aanbieden is. Een andere mogelijkheid is om de klant eerst een vakje aan te laten klikken met de tekst "Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden".

tip Webwinkels

Webwinkels aangesloten bij Thuiswinkel.org zijn verplicht hun algemene voorwaarden te gebruiken. Voor niet-leden zijn er op de website neutrale algemene voorwaarden beschikbaar die je gratis kunt downloaden en gebruiken als basis voor je eigen voorwaarden.

tip Orderformulier

Plaats de algemene voorwaarden achter op het orderformulier/overeenkomst en geef aan waar er getekend moet worden voor akkoord. Zet de voorwaarden ook altijd op je website, op een makkelijk vindbare plek, zodat potentiële klanten of afnemers ze op elk moment kunnen inzien.

Daarnaast moet je zorgen dat de klant deze op kan slaan en ze ook later nog toegankelijk zijn. Ze kunnen dus het beste op een aparte webpagina worden gezet. Die is ook eenvoudig op te slaan. *Let op! Een tegen kopiëren beveiligd PDF-bestand voldoet niet aan deze eis.*

Bij verkoop via een mobiele telefoon is het lastig om de tekst van de algemene voorwaarden op een telefoonschermpje te tonen. Het volstaat dan om mee te delen waar ze elektronisch te vinden zijn en aan te geven dat ze digitaal of op papier toegezonden kunnen worden.

Deponeren

Als je algemene voorwaarden deponeert bij de Kamer van Koophandel of de rechtbank, laat je ze hiermee eigenlijk vastleggen. Het deponeren is niet verplicht, maar kan handig zijn. Je kunt bijvoorbeeld bij een conflict altijd bewijzen welke tekst op het moment van het sluiten van een overeenkomst geldig was en ernaar verwijzen als je ze niet kunt overhandigen.

Het deponeren bij de KvK kost 18 euro per kalenderjaar, bij de rechtbank geldt een eenmalige bijdrage van ongeveer 110 euro. Bij wijzigingen moet je de nieuwe versie in zijn geheel weer indienen en betaal je opnieuw. Maak je gebruik van de algemene voorwaarden van je branchevereniging, dan hoef je ze niet te deponeren.

Let op! De inhoud van de algemene voorwaarden wordt bij deponering niet gecontroleerd.

Wiens voorwaarden zijn geldig?

In het zakelijke verkeer kan het voorkomen dat zowel jij als je afnemer eigen algemene voorwaarden heeft en deze bij de overeenkomst wilt gebruiken. Stel dat in jouw voorwaarden staat dat binnen 30 dagen betaald moet worden, terwijl in de voorwaarden van de ander een betalingstermijn van 60 dagen geldt. Wiens voorwaarden hebben dan voorrang?

Ton Plooy Tbp electronics



“Het komt wel voor dat bedrijven niet direct onze verkoopvoorwaarden accepteren, omdat ze hun eigen inkoopvoorwaarden hebben. Die staan soms haaks op elkaar en daar kunnen wij niet altijd mee akkoord gaan. Meestal lukt het om tot een akkoord te komen, als je voorwaarden waar je niet aan kunt voldoen schrapt of aanpast.”

Josien van Breda-Hoekstra FNV Zelfstandigen



“Er is niet altijd sprake van gelijkwaardige verhoudingen. Je opdrachtgever kan een grote partij zijn die de boel wil dicteren met zijn voorwaarden. Lees

in dat geval ook goed de kleine lettertjes! Vooral de bepalingen over aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en tussentijdse beëindiging van de opdracht. Durf ‘nee’ te zeggen tegen standaardvoorwaarden waaraan jij je onmogelijk kunt houden. Je kunt hierover onderhandelen.”

Als richtlijn kun je aannemen dat de partij die het aanbod doet ook de algemene voorwaarden mag stellen. De ander mag deze uiteraard afwijzen, maar dat betekent niet dat diens voorwaarden dan vanzelfsprekend van toepassing zijn. Partijen kunnen hierover natuurlijk onderhandelen en gezamenlijk een keuze maken. Soms ontstaat er na het sluiten van de overeenkomst pas de discussie over welke voorwaarden van toepassing zijn. In dat geval gelden de algemene voorwaarden die bij het eerste gedane aanbod hoorden, als daar naar verwezen is. Een uitzondering hierop is als je de voorwaarden uitdrukkelijk afwijst, op een manier dat het de wederpartij niet kan zijn ontgaan. Om toch zaken met elkaar te kunnen doen is het slim om samen tot overeenstemming te komen over de voorwaarden.

Accepteren

Om onduidelijkheid te voorkomen over wiens voorwaarden gelden: laat het niet bij verwijzen naar je voorwaarden; zorg ook dat de ander je voorwaarden accepteert. Bijvoorbeeld door ondertekening van de offerte waar ze achterop gedrukt zijn. Door de rechtspraak is namelijk bepaald dat een uitdrukkelijke aanvaarding dat bepaalde algemene voorwaarden gelden, voorrang heeft boven een stilzwijgende verwijzing in een offerteaanvraag. Als je dus als eerste in je offerteaanvraag verwijst naar jouw algemene voorwaarden en later door ondertekening van de offerte de voorwaarden van je wederpartij uitdrukkelijk aanvaardt, dan bent je gebonden aan diens algemene voorwaarden.

Ton Plooy Tbp electronics



“Let er goed op of een bedrijf waarmee je zaken doet, haar inkoopvoorwaarden van toepassing verklaart. Op het moment dat je in dat geval een

opdrachtbevestiging uitstuurt ga je namelijk akkoord met de voorwaarden van de ander en dan zit je daaraan vast. Ook al heb je eerst jouw voorwaarden ter hand gesteld en ze met de offerte meegestuurd. Vraag na of ze inkoopvoorwaarden hebben, lees ze goed en kijk of je akkoord kunt gaan, of laat de andere partij jouw verkoopvoorwaarden accepteren.”

Advocaat Emile Vrijman van USGLegal heeft dit whitepaper juridisch gecheckt en zijn expertise en tips zijn gebruikt door het whitepaper heen.

Tips van ondernemers en experts

Josien van Breda-Hoekstra

Belangenbehartiger voor zelfstandig ondernemers bij FNV Zelfstandigen



“Goede algemene voorwaarden zijn prettig leesbaar en begrijpelijk. Lees daarom je huidige algemene voorwaarden eens kritisch door. Als het niet lukt om de voorwaarden van begin tot einde te lezen, zonder dat je gedachten afdwalen, dan is er waarschijnlijk aanleiding om je voorwaarden aan te passen!”

Ton Plooy

Oprichter en directeur van Tbp electronics



“Het hebben van uitgebreide en juridisch juiste algemene voorwaarden is nodig gebleken. Ik ben zelf geen jurist, maar door schade en schande wijs geworden. We hebben een aantal juridische conflicten gehad. Als jouw bedrijf geen juridische afdeling heeft, laat je voorwaarden dan door een jurist nakijken, er is heel specifieke kennis voor nodig. Het voordeel is dat als je algemene voorwaarden goed zijn ingericht en je je eraan houdt, een mogelijk conflict vaak snel is opgelost.”

Wil Hendriks

Eigenaar van Lachyoga Nederland, geeft onder meer cursussen en workshops in lachyoga aan bedrijven en particulieren



“Mijn algemene voorwaarden zijn door de jaren heen met vallen en opstaan ontstaan. Ik kwam bijvoorbeeld bij een klant voor een workshop. ‘Heeft mijn manager u niet afgebeld?’ zei hij verbaasd. Het ging niet door wegens ziekmeldingen. Een dergelijke situatie stond niet in mijn annuleringsvoorwaarden. Inmiddels heb ik opgenomen dat alle kosten in rekening worden gebracht als men vergeet te annuleren en de trainer ter plaatse is. En dat een annulering per e-mail of schriftelijk gaat en deze pas geldt na bevestiging van ontvangst. Zo kan ik enigszins voorkomen dat men zegt iets gestuurd te hebben wat misschien niet is gebeurd, of niet is aangekomen.”

Over MKB Servicedesk.

Als strategisch partner van MKB-Nederland is de MKB Servicedesk de vraagbaak voor ondervoor ondernemend Nederland. Op www.mkb servicedesk.nl vind je betrouwbaarbare, concrete en betaalbare antwoorden op alle ondernemersvragen in het midden- en kleinbedrijf. Maandelijks bezoeken meer dan 200.000 ondernemers mkb servicedesk.nl.

Het is niet toegestaan om beeldmateriaal en informatie afkomstig uit dit document zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MKB Servicedesk te kopiëren in welke vorm dan ook. Copyright @MKB Servicedesk