

## **ALGEMENE VOORWAARDEN 2019** **RAI CarrosserieNL**

### **GEBRUIKSHANDLEIDING VOOR LEDEN**

In deze gebruikshandleiding adviseert RAI CarrosserieNL haar leden hoe zij de nieuwe Algemene Voorwaarden 2019 (hierna: AVW) van RAI CarrosserieNL dienen te gebruiken om optimale juridische bescherming te bereiken.

Dit geldt alleen voor die leden, die de AVW ook echt gaan gebruiken. De leden die bijvoorbeeld vanwege hun bedrijfsomvang eigen algemene voorwaarden hanteren, kunnen overigens wel lering trekken uit de adviezen in deze gebruikshandleiding, maar dan m.b.t. hun eigen algemene voorwaarden.

#### **Registratie noodzakelijk en waar?**

Registratie van algemene voorwaarden (AVW) is niet verplicht, maar wel gebruikelijk en raadzaam. Het is immers niet de bedoeling om algemene voorwaarden ‘geheim’ te houden, maar juist om ze algemeen kenbaar te maken aan klanten, opdrachtgevers en relaties.

Registratie van AVW is tevens raadzaam en nuttig i.v.m. het bewijs van de toepasselijkheid van de AVW.

Registratie van AVW is mogelijk bij KvK of de rechtbank. RAI CarrosserieNL kiest voor registratie bij de KvK. Dat is goedkoper en flexibeler. Geregistreerde AVW kunnen op elk moment vervangen worden door nieuwe AVW, bijvoorbeeld i.v.m. nieuwe wetgeving of jurisprudentie of eigen wijzigingen van RAI CarrosserieNL.

RAI CarrosserieNL heeft haar nieuwe AVW in de KvK geregistreerd bij haar registratie van de onderneming. Dat is de Nederlandse vereniging “De Rijwielen- en Automobielen-Industrie” met nr. 40530216. Dit staat ook onder de nieuwe AVW vermeld.

RAI CarrosserieNL adviseert haar leden, die deze AVW gaan gebruiken, om de AVW ook bij hun eigen inschrijving in de KvK te registreren. Dit kan online worden geregeld. De registratie vindt plaats bij de onderneming met hetzelfde nummer. De kosten bedragen slechts ongeveer € 25,- per jaar.

Hierdoor wordt de bewijskracht van de kenbaarheid en de toepasselijkheid van de AVW nog groter.

RAI CarrosserieNL adviseert haar leden verder om op al hun communicatie met en voor klanten, dus via briefpapier, via e-mail, in de website, in advertenties, in folders, bij de receptie, etc. altijd te verwijzen naar de KvK inschrijving:

1. Voor de gegevens van de onderneming;
2. Voor het lidmaatschap van RAI CarrosserieNL;
3. Voor de toepasselijkheid van de AVW (van RAI CarrosserieNL).

## **AVW: zelf naleven, toepasselijk verklaren en kenbaar maken aan klanten (wederpartijen)**

AVW zijn van levensbelang in het moderne handelsverkeer. Alle afspraken die de leden van RAI CarrosserieNL maken met hun klanten, gelden als een contract en hebben dus juridische gevolgen. Voor al deze contracten hebben de leden van RAI CarrosserieNL bescherming nodig. De AVW bieden die bescherming.

Tegelijk bieden de AVW ook bescherming aan de klanten (de wederpartijen) van de leden. Want zij weten op grond van de AVW waar ze aan toe zijn in hun relatie met de leden van RAI CarrosserieNL. Dus moderne AVW zijn er echt niet om alleen de gebruikers extreme bescherming te bieden en alle aansprakelijkheid voor fouten en problemen uit te sluiten. Nee, moderne AVW zijn er om de contractuele relatie tussen de gebruikers en de wederpartijen juridisch te begeleiden en standaard afspraken en bepaalde rechten en plichten over en weer vast te leggen. Zodoende bieden ze duidelijkheid aan beide partijen.

Het voordeel is dat de leden van RAI CarrosserieNL niet meer over elk detail van de overeenkomst met de klant hoeven te onderhandelen. Het meeste ligt al vast in de AVW. Alleen de specifieke details m.b.t. het specifieke voertuig van de klant hoeven besproken te worden en daarna vastgelegd in de offerte. Zoals wat er moet gebeuren, wanneer, voor welk bedrag, etc.

### **Zelf naleven**

Het is van groot belang dat de leden van RAI CarrosserieNL zich zelf aan de AVW houden.

Men kan niet verwachten dat een rechter in geval van een juridisch probleem met een klant bescherming biedt aan een lid van RAI CarrosserieNL op grond van de AVW als dat lid zelf de AVW niet naleeft.

Dat betekent bijvoorbeeld ook dat de leden hun eigen prijs- en betalingsvoorwaarden dienen na te leven (zie artikel 5 en artikel 6).

Artikel 5 is van belang omdat er tussen de klanten ook consumenten kunnen zitten, die niet als zodanig worden herkend. Vandaar dat de leden altijd btw in hun offertes en op hun facturen moeten vermelden.

En artikel 6 is van belang omdat de gebruiker op tijd moet factureren, herinneren, aanmanen en sommeren (zie art. 6.2 en 6.7), inclusief de ingebrekestelling en de aanzegging van rente en incassokosten (zie art. 6.8).

Een ander belangrijk voorbeeld is art. 3, waarin wordt bepaald hoe een overeenkomst (contract) tussen de gebruiker en de klant tot stand komt. Dit artikel gaat er van uit dat afspraken tegenwoordig m.b.v. e-mail eenvoudig kunnen worden vastgelegd.

Als gevolg daarvan dienen de leden van RAI CarrosserieNL het initiatief te nemen en te houden bij het bepalen van wat er met de klant is overeengekomen. De leden sturen de offerte voor het contract aan de klant toe en de klant dient die offerte actief te accepteren, bijvoorbeeld door een antwoord mail. In elk geval moet hier schriftelijk bewijs van zijn.

En pas dan gaat de gebruiker aan de slag. Als de klant iets wijzigt in de offerte dan ontstaat er geen overeenkomst, want dat leidt vaak tot welses – nietes en dus tot communicatie- en bewijsproblemen. Dus het is echt het verstandigste om dan gewoon even een nieuwe aangepaste offerte toe te sturen aan de klant. Ten minste als de gebruiker de aanpassing van

de klant accepteert. Dat hoeft niet het geval te zijn natuurlijk, dan handhaaft hij gewoon zijn oorspronkelijke offerte.

Als een lid van RAI CarrosserieNL deze voorwaarden zelf niet naleeft, dan kan hij/zij later in een rechtszaak, bijvoorbeeld een incassotraject tegen een klant / debiteur, ook niet op de bescherming van de rechter rekenen.

### **Toepasselijk verklaren**

Dit is een wettelijk vereiste m.b.t. algemene voorwaarden.

Als de AVW niet toepasselijk zijn verklaard dan kunnen ze ook niet gelden in een contractuele verhouding tussen gebruikers en klanten.

Vandaar dat artikel 2.1 van de AVW de toepasselijkheid regelt. Door de AVW tijdig aan klanten ter hand te stellen (oftewel kenbaar te maken) wordt de toepasselijkheid automatisch geregeld.

### **Kenbaar maken**

Over dit onderwerp gaan veruit de meeste rechtszaken m.b.t. algemene voorwaarden.

De wet zegt dat de gebruiker zijn algemene voorwaarden aan de wederpartij (de klant) ter hand dient te stellen vóórdat de overeenkomst tot stand komt. Met ter hand stellen bedoelt de wet dat de gebruiker de wederpartij in de gelegenheid moet hebben gesteld om tijdig kennis te nemen van de AVW (zie artikel 2.2). De klant dient immers de AVW te kennen voordat hij een contract sluit omdat die AVW een onderdeel van dat contract zijn. En als de klant pas na het sluiten van het contract kennis kan nemen van de AVW is dat dus te laat. M.a.w., dan gelden die AVW niet voor dat contract. En daarmee zou de hele bescherming van de AVW wegvallen.

De gebruiker dient in een rechtszaak te kunnen bewijzen dat hij die gelegenheid aan de wederpartij heeft geboden. Deze bewijslast ligt dus bij hem. Kan hij dat niet bewijzen dan valt ook de bescherming van de AVW weg.

De gebruiker hoeft echter niet te bewijzen dat de wederpartij ook daadwerkelijk kennis heeft genomen van zijn AVW, want dat is een verantwoordelijkheid van de wederpartij (klant) zelf. De kant kiest zelf of hij de AVW leest of niet (meestal niet). Dus het belangrijkste is dat de klant de AVW heeft ontvangen, in een of andere vorm, op een of nadere manier.

Verder is het van belang dat die gelegenheid tot kennisneming van de AVW is geboden vóór de totstandkoming van het contract. Vandaar dat het zo belangrijk is dat de gebruiker kan bewijzen dat hij de AVW al in de fase van de offerte aan de wederpartij ter hand heeft gesteld (of toegestuurd, etc.).

Omdat dit zo'n belangrijk onderdeel is van de toepasselijkheid van algemene voorwaarden, en omdat hier zo veel rechtszaken over gaan, die vaak door gebruikers worden verloren als er op dit punt ook maar iets mis gaat of er geen bewijs is, zijn in de AVW van RAI CarrosserieNL de artikelen 2 en 3 zo strikt geregeld. En daarom is het ook van groot belang dat de leden van RAI CarrosserieNL zich hier aan houden.

Daar hoort ook bij dat de leden van RAI CarrosserieNL de AVW niet zelf kunnen wijzigen (zie artikel 2.4) en dat RAI CarrosserieNL hun met klem adviseert om in hun afspraken met klanten niet af te wijken van de AVW.

In het kader van dit belangrijke vereiste van kenbaarheid adviseert RAI CarrosserieNL haar leden ook om telkens als de AVW zijn vernieuwd meteen alle oude en bestaande klanten een mail te sturen met de nieuwe AVW. In een rechtszaak zal een rechter dat in het voordeel van de gebruikers van de AVW beoordelen. Gebruikers doen er goed aan om het bewijs van het toesturen van de AVW aan klanten te bewaren, want zonder bewijs heeft dit weinig nut.

Tot slot adviseert RAI CarrosserieNL haar leden om de AVW:

- in de KvK te registreren (zie boven);
- prominent op hun website te plaatsen, zodanig dat (potentiële) klanten ze kunnen lezen en ze kunnen printen + de mededeling te plaatsen dat de AVW op alle contracten van gebruiker met zijn klanten van toepassing zijn;
- bij de receptie van het bedrijf in geprinte versie beschikbaar te stellen;
- bij elke schriftelijke offerte, factuur en ander contact mee te sturen en mee te geven. Dit kan door ze achterop het briefpapier te laten drukken, mits er dan op de voorkant van het briefpapier maar expliciet naar de AVW op de achterzijde verwezen wordt;
- bij elke mail aan klanten, zeker de mail met de offerte, mee te sturen en in het kopje van de mail expliciet te verwijzen naar de AVW als bijlage.

De gebruiker dient telkens, in brieven, mails, op de website etc., als eerste expliciet te vermelden dat de AVW als bijlage zijn bijgesloten en wijzen op de toepasselijkheid van die AVW op alle contracten met klanten.

### **Voorbeeldteksten voor briefpapier en e-mail**

#### AVW per brief aan wederpartij (klant):

Als de gebruiker haar voorwaarden op de achterkant van haar briefpapier print / afdruckt, dan dient zij op de voorzijde expliciet naar de voorwaarden te verwijzen. Onderaan het briefpapier kan dan de volgende tekst worden geplaatst:

*“Op de achterzijde staan de algemene voorwaarden van onze branchevereniging RAI CarrosserieNL, die op al onze overeenkomsten met onze klanten van toepassing zijn. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de inschrijving van de RAI Vereniging in de KvK met nummer 40530216 en zijn tevens beschikbaar via onze website.”*

De gebruiker kan er ook voor kiezen om de tekst van deze voorwaarden apart op te slaan en op een aparte A4 te printen / af te drukken. Dat document kan dan ten minste bij elke nieuwe overeenkomst aan een klant worden meegestuurd. Zoals gezegd: dit moet vóór het sluiten van de overeenkomst gebeuren, dus bij de offerte. De volgende tekst kan gebruikt worden:

*“Als bijlage treft u de algemene voorwaarden van onze branchevereniging RAI CarrosserieNL aan, die op al onze overeenkomsten met onze klanten van toepassing zijn. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de inschrijving van de RAI Vereniging in de KvK met nummer 40530216 en zijn tevens beschikbaar via onze website.”*

#### AVW per mail aan wederpartij (klant):

Als de gebruiker de offerte per mail aan de klant toestuurde, dan dient zij de AVW als pdf-file mee te sturen. Anders kan de opdrachtgever de AVW wijzigen.

De gebruiker kan de AVW dan het beste ook als pdf-file opslaan met als naam “algemene voorwaarden RAI CarrosserieNL 2019”. Zodoende komt die naam ook in het vakje “bijlage”

te staan in het mailbericht. Dit is voor een rechter voldoende bewijs dat u ze echt heeft meegestuurd.

Bij onderwerp dient dan ook "Offerte + algemene voorwaarden" worden gezet. Zodat er geen misverstand over de strekking van de mail kan bestaan.

T.b.v. de bewijsfunctie van deze handelwijze in geval van een conflict met een klant dient de gebruiker altijd een kopie van verzonden brieven en mails te bewaren. Anders heeft de gebruiker nog weinig aan deze zorgvuldige aanpak.

### **Vragen**

Voor vragen over deze voorwaarden kunt u terecht bij Els Klootsema en Randy van den Boogaard van onze juridische helpdesk. Zij zijn bereikbaar op 088-5011000