

Mr. Van Domselaar geeft raad:

# Algemene voorwaarden

**Algemene voorwaarden zijn bedoeld om u als ondernemer in te dekken tegen risico's. Ondanks het belang van algemene voorwaarden, voldoen zij vaak niet aan de wettelijke vereisten. In deze column worden de belangrijkste valkuilen en tips van algemene voorwaarden op een rij gezet.**

Vrijwel alle ondernemers hanteren bij het aangaan van overeenkomsten algemene voorwaarden. Zo heeft ook Van As Podotherapie haar algemene voorwaarden van toepassing verklaard op de behandelingsovereenkomst met haar cliënt, de heer Raaf. De behandelend podoloog bij Van As Podotherapie, mevrouw Been, doet er alles aan om de gezondheidsklachten van de heer Raaf zo goed mogelijk te behandelen. Na een paar behandelingen oordeelt podoloog Been dat de klachten van de heer Raaf aan zijn voet verholpen zijn. Podoloog Been adviseert de heer Raaf om tien minuten per dag te gaan hardlopen, zodat het bloed in zijn voet goed kan circuleren. De heer Raaf volgt dit advies op en trekt zijn hardloopschoenen aan. Al na een paar meter klapt hij door zijn enkel. Eenmaal in het ziekenhuis aangekomen, blijkt dat zijn pezen zijn gescheurd en hij de aankomende acht weken op krukken moet lopen. De heer Raaf kan gedurende deze periode geen activiteiten verrichten voor zijn eigen klusbedrijf. De heer Raaf zou een grote opdracht uitvoeren voor een opdrachtgever. Helemaal heeft hij deze opdracht, door het scheuren van zijn pezen, moeten afzeggen. Het bedrijf heeft inmiddels de opdracht gegund aan een concurrent van de heer Raaf.

De heer Raaf raakt tijdens een verjaardag, waar hij onbeholpen met zijn been omhoog in een stoel zit, in gesprek met een medisch specialist. De specialist hoort de klachten

aan en is van mening dat podoloog Been hem onjuist heeft behandeld. De heer Raaf besluit Van As Podotherapie aansprakelijk te stellen en vordert het door hem geleden omzetverlies. Van As Podotherapie beroept zich op haar algemene voorwaarden, waarin is opgenomen dat zij niet aansprakelijk gesteld kan worden voor dergelijke schade. Kan Van As Podotherapie zich gerechtvaardigd beroepen op deze bepaling uit haar algemene voorwaarden?

Allereerst zal de vraag beantwoord moeten worden of de algemene voorwaarden van Van As Podotherapie van toepassing zijn op de behandelingsovereenkomst. Algemene voorwaarden komen tot stand door aanbod en aanvaarding hiervan door de partijen die een overeenkomst sluiten. Dit betekent dat de algemene voorwaarden van Van As Podotherapie van toepassing zijn nadat een behandelingsovereenkomst (het aanbod, waarin de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard) door de heer Raaf is aanvaard. Hierbij is het van belang dat de behandelingsovereenkomst vermeldt dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn. Slechts het toezenden van de algemene voorwaarden, zonder dat in de behandelingsovereenkomst daarnaar wordt verwezen, is onvoldoende. Ook het toesturen van de algemene voorwaarden bij de eerste factuur is onvoldoende. De klant moet immers weten waar hij aan toe is voordat hij de behandelingsovereenkomst aangaat.



Mr. R. van Domselaar is advocaat bij Amice Advocaten B.V., [www.amice-advocaten.nl](http://www.amice-advocaten.nl).

Het uitgangspunt is dat Van As Podotherapie de algemene voorwaarden ter hand dient te stellen. Is het ter hand stellen niet mogelijk, dan zal zij naar de vindplaats van de algemene voorwaarden moeten verwijzen via het doorgeven van een depotnummer bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank. Indien Van As Podotherapie de overeenkomst met de heer Raaf langs elektronische weg heeft gesloten,

eenkomst, dan kan Van As Podotherapie zich in beginsel beroepen op de bepaling uit haar algemene voorwaarden welke aangeeft dat zij niet aansprakelijk gehouden kan worden voor de door de heer Raaf opgelopen (omzet)schade. Echter, dan heeft de heer Raaf nog een escape. Hij kan aanvoeren dat het beding in de algemene voorwaarden 'onredelijk bezwarend' is. Algemene voorwaarden mogen geen onredelijke bepalingen bevatten. Onredelijke bepalingen mogen vernietigd worden. De wet kent

## Stel uw algemene voorwaarden ter hand

dan zal zij haar algemene voorwaarden ook langs elektronische weg ter beschikking moeten stellen. Hierbij is het mogelijk om te verwijzen naar een vindplaats op het internet of dient zij de algemene voorwaarden als bijlage toe te voegen aan de e-mail waarin de opdracht wordt bevestigd.

Op het moment dat de heer Raaf geen redelijke mogelijkheid is geboden om kennis te nemen van de algemene voorwaarden van Van As Podotherapie, kan hij elk beding in deze algemene voorwaarden door de rechter laten vernietigen. Stel dat in de zaak van de heer Raaf de algemene voorwaarden door Van As Podotherapie op de juiste wijze van toepassing zijn verklaard op de tussen partijen gesloten behandelingsover-

twee soorten bedingen die onredelijk bezwarend worden vermoed/geacht, namelijk de zwarte en de grijze lijst. De bedingen die op de zwarte lijst staan worden als onredelijk bezwarend aangemerkt en zijn direct vatbaar voor vernietiging. Van de bedingen op de grijze lijst wordt vermoed dat zij onredelijk bezwarend zijn. De gebruiker van de algemene voorwaarden zal dit vermoeden moeten weerleggen. Het uitsluiten van aansprakelijkheid voor schade, zoals door de heer Raaf opgelopen, is opgenomen op de grijze lijst. Dit heeft tot gevolg dat Van As Podotherapie in de gerechtelijke procedure zal moeten bewijzen dat de voorwaarde niet onredelijk bezwarend is. Indien zij hier niet in slaagt, zal deze bepaling uit de algemene voorwaarden worden vernietigd en kan zij, als ook aan de overige voorwaarden voor wanprestatie is voldaan, aansprakelijk gehouden worden voor de door de heer Raaf opgelopen schade.

# Seminar Dermatologie voor de Pedicure

Met lezingen over de huid, nagels, schimmels, psoriasis en kanker bij voeten. Hoe kan de pedicure hier het beste mee omgaan en hoe te behandelen.

Bestel nu uw  
toegangskarten op  
[www.asws.nl](http://www.asws.nl)

**Lezingen door:**  
**Dr. J. Toonstra**  
**Dr A. de Groot**  
**Dr M.C. Pasch**

**NBC**  
**Blokhoeve1**  
**3438 LC Nieuwegein**

**11 Maart 2017**

Meer informatie: [www.asws.nl](http://www.asws.nl) of tel. 0172-575888