

Algemene voorwaarden



Algemene voorwaarden zijn essentieel voor iedere ondernemer. Het opstellen hiervan kost echter veel tijd. Wij snappen dat je als ondernemer deze tijd liever aan andere dingen besteedt. Daarom [helpen wij jou graag](#) met het opstellen van algemene voorwaarden voor jouw onderneming.

Wat zijn algemene voorwaarden?

Algemene voorwaarden zijn standaardvoorwaarden die van toepassing zijn op elke met een onderneming afgesloten overeenkomst. Hiervoor moet wel aan een aantal voorwaarden zijn voldaan.

Wanneer zijn algemene voorwaarden van toepassing?

Algemene voorwaarden zijn van toepassing als ze correct 'ter hand gesteld' zijn. Dat betekent dat de wederpartij een redelijke mogelijkheid heeft gehad om kennis te nemen van de algemene voorwaarden. Je hoeft niet te controleren of de wederpartij de algemene voorwaarden daadwerkelijk gelezen heeft. Dat is de eigen verantwoordelijkheid van de wederpartij. Van belang is wel dat je de wederpartij deze mogelijkheid biedt vóór het sluiten van de overeenkomst. Doe je dat niet dan zijn de algemene voorwaarden vernietigbaar.

Elektronisch ter hand stellen

Algemene voorwaarden mogen elektronisch ter hand gesteld worden aan de wederpartij, bijvoorbeeld door:

- Te vermelden in een per e-mail gestuurde offerte dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn waarbij de algemene voorwaarden tevens zijn toegevoegd als bijlage;
- Het plaatsen van een link naar algemene voorwaarden in een onlinebestelproces en voeg een vakje toe met 'ik heb de voorwaarden gelezen' voordat daadwerkelijk besteld kan worden;
- In het geval van SMS-diensten te verwijzen naar de algemene voorwaarden op een webadres middels een webadres of link. De wederpartij moet de algemene voorwaarden dan vervolgens wel kunnen downloaden en opslaan.

Zorg ervoor dat de algemene voorwaarden ook raadpleegbaar zijn op je website, zodat wederpartijen de voorwaarden later opnieuw kunnen lezen of op kunnen slaan.

Offline ter hand stellen

Algemene voorwaarden kunnen offline ter hand gesteld worden door de wederpartij de voorwaarden op papier te overhandigen. Ook hier is het van belang dat dit gebeurt vóór dat de overeenkomst is gesloten. Een praktische oplossing is het toevoegen van een kopie van de algemene voorwaarden aan de offerte of het aanbod.

Kernbedingen

Algemene voorwaarden moeten gaan over algemene afspraken. Het mag dus niet gaan om de kern van de prestatie. De algemene voorwaarde 'ruilen en terugbrengen binnen 8 dagen met kassabon' is prima. De algemene voorwaarde 'het gewicht van het product bedraagt 500 gram en de prijs is 15 euro' niet. Dit soort 'kernbedingen' moeten expliciet overeengekomen worden.

Bij diensten

De eisen zijn minder streng als jouw onderneming wordt gezien als 'dienstverrichter'. Dit is bijvoorbeeld het geval bij schoonheidsspecialisten, horecaondernemers of fysieke detailhandelaars, maar ook bij diensten op afstand.

Je kan de algemene voorwaarden dan niet alleen op papier zetten, maar ook:

- Op eigen initiatief fysiek verstrekken;
- In laten zien op de locatie waar de dienst wordt verricht, bijvoorbeeld op de balie;
- Op een duidelijke plek op jouw website publiceren en de klanten de link verstrekken;
- Opnemen in documenten, zoals offerte of orderbevestiging, die je aan je klanten uitreikt in het kader van de dienst.

Let wel op dat bepaalde diensten zijn uitgesloten van deze soepele regels, zoals aanbieders van financiële diensten, vervoer en gokdiensten. Daarnaast is van belang dat je kan bewijzen dat de wederpartij de algemene voorwaarden heeft kunnen inzien. Kies dus altijd voor een wijze die het mogelijk maakt dit te bewijzen, zoals toevoegen als bijlage in een e-mail.

Kamer van Koophandel

Veel ondernemers denken dat ze hun algemene voorwaarden bij de Kamer van Koophandel moeten deponeren, dit is een misvatting. Dit is alleen nodig als het redelijkerwijs niet mogelijk is om de algemene voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst ter hand te stellen, zoals bij snoepautomaten of voor winkels als Albert Heijn.

Bestaan er regels over de inhoud van algemene voorwaarden?

In principe wordt niet onderhandeld over algemene voorwaarden. Sterker nog: ze worden vaak niet eens gelezen. Ondernemers zouden hier misbruik van kunnen maken door de voorwaarden zeer in hun voordeel op te stellen. De wet heeft daarom bepaald dat 'onredelijk bezwarende voorwaarden' niet zijn toegestaan. Het is lastig aan te geven wanneer daar precies sprake van is, het hangt af van de omstandigheden van het geval.

Zwarte en grijze lijst

De wetgever heeft voor situaties waarin een consument handelt met een bedrijf van enkele specifieke bepalingen bepaald dat die die onredelijk bezwarend zijn:

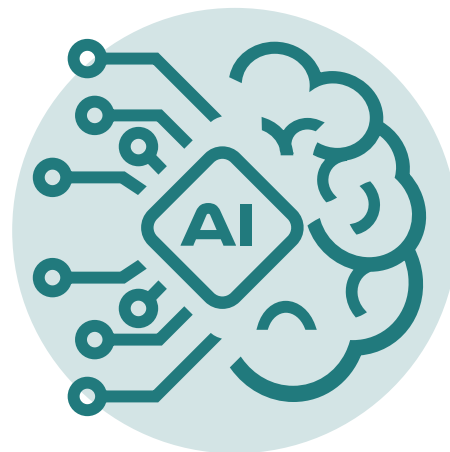
- 1) **Zwarte lijst:** deze bepalingen zijn per definitie onredelijk bezwarend. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om stilzwijgende verlenging van abonnementen van maaltijd box- bezorging of bij sportscholen, het zomaar verhogen van prijzen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zonder opzegmogelijkheid of het aanwijzen van een rechter die op grond van de wet niet bevoegd is.
- 2) **Grijze lijst:** bij deze bepalingen bestaat het vermoeden dat ze onredelijk bezwarend zijn, maar als onderneming kan je met een goed verhaal aantonen waarom dat in een specifieke situatie niet zo is. Een voorbeeld daarvan is een ongebruikelijk lange levertijd, zoals 3 maanden voor het afleveren van een smartphone. Een dergelijke termijn zou niet onredelijk bezwarend kunnen zijn als er niet een smartphone maar een zeldzaam horloge wordt gekocht.

Algemene voorwaarden en het gebruik van AI

Bij het gebruik of het aanbieden van AI-systemen komen tal van risico's kijken. Van technische storingen tot ongepaste content en van problemen met trainingsdata tot onjuiste resultaten. Als ondernemer doe je er dan ook goed aan om hier rekening mee te houden in je algemene voorwaarden.

Als aanbieder van AI-systemen is het onder andere aan te raden om op te nemen dat:

- Het niet is toegestaan een AI-systeem te gebruiken voor het genereren van resultaten die in strijd zijn met de wet, openbare orde, goede zeden of maatschappelijke betamelijkheid;
- De afnemer beschikt over de minimaal noodzakelijke technische infrastructuur om het AI-systeem naar behoren te laten functioneren;
- De afnemer een gebruiksrecht verstrekt aan jou als leverancier voor de data waarmee het AI-systeem getraind wordt en die garandeert bevoegd te zijn om dat gebruiksrecht te verstrekken;
- De afnemer zelf verantwoordelijk is voor het sluiten van een aansprakelijkheidsverzekering met voldoende dekking voor de inzet van AI-systemen;
- De afnemer alleen een gebruiksrecht krijgt ten aanzien van het AI-systeem en dat er geen intellectuele eigendomsrechten toekomen aan de resultaten die het AI-systeem genereert.



Als afnemer van AI-systemen is het onder andere aan te raden om op te nemen dat:

- Het AI-systeem functioneert in overeenstemming met de wet- en regelgeving, waaronder de (aankomende) AI Act;
- Het AI-systeem alle gegenereerde uitkomsten logt en deze inzichtelijk maakt;
- De leverancier bij het ontwikkelen en onderhouden van het AI-systeem een risicomanagementstrategie zal hanteren;
- De leverancier de continuïteit van het AI-systeem waarborgt;
- De leverancier geen intellectuele eigendomsrechten kan claimen op de resultaten die het AI-systeem genereert.



Welke algemene voorwaarden zijn van toepassing?

Bij onderhandelingen tussen twee ondernemingen zullen beide bedrijven meestal een eigen set algemene voorwaarden hebben. De vraag is in zulke gevallen welke voorwaarden van toepassing zijn. Dit wordt de 'battle of forms' genoemd. In principe gelden de voorwaarden van de partij die het aanbod doet, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk van de hand gewezen worden door de wederpartij. Er bestaan veel grensgevallen, waarover flinke discussie kan bestaan. Om onenigheid te voorkomen, is het belangrijk om van tevoren helder af te spreken welke algemene voorwaarden van toepassing zijn.