

Checklist algemene voorwaarden

Goede algemene voorwaarden zijn essentieel bij iedere handelstransactie, zeker bij verkoop of dienstverlening via internet of (mobiele) telefoon. Toch zijn er veel juridische valkuilen waardoor algemene voorwaarden ongeldig verklaard kunnen worden, zeker wanneer u met consumenten zaken doet. Te regelen onderwerpen in uw algemene voorwaarden De volgende onderwerpen zijn belangrijk om uit te werken in uw algemene voorwaarden:

- } bepaling waarin wordt aangegeven wanneer de algemene voorwaarden van toepassing zijn
- } bepaling waarin u aangeeft op welke wijze de overeenkomst met de klant tot stand komt
- } bepaling over het herroepingsrecht (14 dagen) en eventuele uitsluitingen daarvan
- } bepaling waarin wordt vermeld op welke wijze producten/diensten worden geleverd/uitgevoerd, hoe zit het bij bijvoorbeeld met leveringskosten, en wat is de looptijd van een eventueel abonnement
- } bepaling over de betaling (waaronder de gevolgen van wanbetaling)
- } bepaling over de duur en beëindiging van de overeenkomst
- } bepaling over een klachten- en geschillenregeling.
- } bepaling over kortingen
- } bepaling over gebruik, meerwerk en additioneel gebruik
- } bepaling over garanties
- } bepaling over tussentijdse beëindiging en het recht op compensatie
- } bepaling over aansprakelijkheid, geheimhouding en een relatiebeding

Ook:

- } een bepaling waarin u aangeeft dat de kredietwaardigheid van de klant kan worden gecontroleerd

Verboden bepalingen:

Algemene voorwaarden in overeenkomsten met consumenten kennen wettelijke grenzen. Hoofregel is dat deze niet onredelijk bezwarend mogen zijn.

Dit is een open norm, maar het volgende kunt u in ieder geval niet opnemen:

- } een beperking of uitsluiting van uw aansprakelijkheid voor wanprestatie
- } een beperking of uitsluiting van uw aansprakelijkheid voor defecten
- } een beperking van de termijn voor het indienen van een klacht
- } een bepaling waarin u het risico van beschadiging/vermissing van producten tijdens verzending bij de consument neerlegt
- } een bepaling die een gebruiksvergoeding eist als de consument het product zelf laat repareren of vervangen
- } indien het een verlengd abonnement betreft; een langere opzegtermijn dan een maand
- } een bepaling die u het recht geeft de prijs van een gekocht product binnen drie maanden te verhogen
- } een bepaling waarbij de looptijd van een abonnement langer dan een jaar is, tenzij daar een behoorlijk voordeel tegenover staat
- } een bepaling die volledige vooruitbetaling eist
- } een bepaling die bij uitoefening van het herroepingsrecht eist dat de consument méér betaalt dan de directe kosten van het terugzenden (de postzegels dus)
- } een bepaling die u het recht geeft een vervangend product te sturen als het bestelde niet leverbaar is, tenzij u erbij zet dat de consument dan de koop mag annuleren
- } een bepaling die bij uitoefening van het herroepingsrecht bij ontvangst van een vervangend product, eist dat de consument de kosten van het terugzenden betaalt
- } een bepaling waarin u de consument verplicht tot het geven van een reden indien een beroep wordt gedaan op het herroepingsrecht
- } een bepaling die zegt dat u zelf mag bepalen of het product voldoet aan de verwachtingen en de wettelijke garantie, of dat er sprake is van wanprestatie
- } een bepaling die zegt dat bij ontbinding of annulering van de koop alleen een tegoedbon of iets dergelijks wordt verstrekt
- } een bepaling die voorziet in de beslechting van een geschil door een ander dan de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn (u mag wel aanbieden naar een geschillencommissie of arbitragepanel te gaan, maar dat moet ter keuze van de consument zijn).