



Algemene voorwaarden deel 2: Is verwijzing naar de website voldoende?

In een eerdere blog van 10 juni 2008 heb ik al aandacht besteed aan algemene voorwaarden. Ik heb toen al enkele aandachtspunten aangegeven die van belang zijn voor het van toepassing verklaren van algemene voorwaarden. In deze blog wil ik, aan de hand van een vonnis van de Rechtbank Haarlem, nog maar eens benadrukken hoe lastig het is om algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op uw overeenkomsten.

Om algemene voorwaarden van toepassing te laten zijn op uw overeenkomsten, dient u deze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand te stellen. Dit is de hoofdregel.

Als enige uitzondering geldt: als terhandstelling redelijkerwijs niet mogelijk is, dan dient u bekend te maken waar de algemene voorwaarden opvraagbaar zijn. Het idee hierachter is dat de opdrachtgever/consument zo eenvoudig mogelijk kennis moet kunnen nemen van de inhoud van de algemene voorwaarden. Is die mogelijkheid er niet, dan heeft de opdrachtgever/consument namelijk de mogelijkheid om de algemene voorwaarden te vernietigen. De voorwaarden zijn dan niet van toepassing op uw overeenkomsten en dat is wel het laatste wat u wil.

Wanneer is het nu redelijkerwijs onmogelijk om de algemene voorwaarden ter hand te stellen aan uw opdrachtgever? Daarvan is pas sprake als daartoe geen gelegenheid is geweest, of als de voorwaarden zo omvangrijk zijn, bijvoorbeeld een heel boekwerk, dat overhandiging of toezending daarvan niet kan worden gevergd van de onderneming.

De kwestie die bij de Rechtbank Haarlem in 2007 werd voorgelegd ging over de vraag of de algemene voorwaarden van de betreffende onderneming van toepassing waren. Het is een uitzonderlijk vonnis en vormt geen garantie voor succes als u uitsluitend uw voorwaarden plaatst op uw website. Kortgezegd kwam het op het volgende neer:

Mevrouw Verbeek had bij schildersbedrijf Bulo opdracht gegeven voor het schilderen van de houten kozijnen van haar woning. Mevrouw Verbeek zat erg krap bij kas en betaalde aan het einde van de werkzaamheden van Bulo zijn facturen niet. Bulo startte dan ook een procedure bij de Rechtbank en vorderde naast de

openstaande facturen ook een vergoeding van incassokosten, zoals bepaald in haar algemene voorwaarden.

Mevrouw Verbeek verzette zich echter tegen de betaling van deze kosten. Zij gaf aan dat de algemene voorwaarden nimmer door haar waren ontvangen voor of bij het sluiten van de overeenkomst (!). Haar advocaat riep dan ook de vernietiging van deze algemene voorwaarden in. Bulo bracht hier tegenin dat op zijn offerte, die is toegezonden voordat Bulo en Verbeek een overeenkomst hadden gesloten, vermeld is dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn en dat zij gevonden kunnen worden op de website van Bulo. Bulo vond dat op die manier een redelijke mogelijkheid was geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

De Rechtbank Haarlem was het hiermee eens en oordeelde dat het gebruik van internet tegenwoordig zo is ingeburgerd, dat het via internet beschikbaar stellen van algemene voorwaarden gelijkwaardig geacht kan worden aan feitelijke terhandstelling. Bovendien had Verbeek niet aangevoerd dat het voor haar onmogelijk was om de website te raadplegen. Zij kon de vernietiging derhalve niet invoeren.

Het oordeel van de rechtbank Haarlem lijkt een praktische en moderne te zijn. Het stelt schilderbedrijven, en ook andere ondernemingen, immers in staat te verwijzen naar algemene voorwaarden op internet. Iedereen kan dat raadplegen. Toch vind ik dat over het “ter handstellen” van de algemene voorwaarden zoals vastgelegd in de wet, niet te makkelijk mag worden gedacht.

In het geval van Bulo besloegen de algemene voorwaarden niet meer dan vier pagina's. Bulo had aan Verbeek bij de offerte de algemene voorwaarden kunnen toezenden. Aan de wettelijke verplichting om de algemene voorwaarden ter hand te stellen, heeft Bulo in principe niet voldaan, terwijl hier redelijkerwijs wel een mogelijkheid toe was. Aan de “alternatieve terhandstelling”, dat wil zeggen dat overhandiging of toezending van de algemene voorwaarden redelijkerwijs niet van de onderneming kan worden gevergd, kom je in dit geval niet toe.

Uitgaande van de uitspraak van de Rechtbank Haarlem, zou je kunnen oordelen dat de vindplaats op internet gelijk staat aan een feitelijke terhandstelling. Dit is wat mij betreft onjuist. Terhandstelling, zoals genoemd in de wet, betekent overhandiging aan uw opdrachtgever. Raadplegen van de voorwaarden via internet vormt een extra drempel voor kennisname van de algemene voorwaarden, hoe toegankelijk het internet ook is.

Terhandstelling resulteert ertoe dat de opdrachtgever de algemene voorwaarden kan lezen en nagaan of deze voor hem aanvaardbaar zijn, zonder dat hij daartoe extra handelingen hoeft te verrichten. De Rechtbank Haarlem heeft hier wat hier wat mij betreft in deze uitspraak geen rekening mee gehouden.

Het advies dat ik u wil meegeven is dat u wat mij betreft niet kunt volstaan met verwijzing naar uw website als vindplaats van uw algemene voorwaarden. De kans dat u daarmee niet aan uw verplichting tot terhandstelling heeft voldaan en uw algemene voorwaarden door een opdrachtgever worden vernietigd als u er een beroep op doet, is zeer zeker aanwezig. Houd dit in uw achterhoofd!

Deze casus is afgeleid van een praktijkvoorbeeld. De namen van betrokkenen zijn gefingeerd.



Mr C.M. Malipaard,
advocaat bij GMW Advocaten B.V. te Den Haag
c.malipaard@gmw.nl
telefoonnummer 070 311 4063