**Waarom algemene voorwaarden**

Om misverstanden met uw klanten te voorkomen is het belangrijk om voordat de klant iets koopt of huurt, goede afspraken te maken en om ze ‘op papier’ te zetten. De klant weet dan wat hij kan verwachten, zowel voor als na het sluiten van de overeenkomst. Als je juridisch alles tot in detail zou willen vastleggen, wordt het veel werk om tot afspraken te komen en worden de contracten heel lang. Om die reden wordt er met algemene voorwaarden gewerkt, ook wel ‘de kleine lettertjes’ genoemd. Hierin staan de extra regels die gelden bij de overeenkomst over allerlei onderwerpen. Bent u nieuwsgierig naar de juridische details, dan is het handig om te weten dat de regeling over algemene voorwaarden is opgenomen in Burgerlijk Wetboek Boek 6 onder afdeling 3 van titel 5. Het gaat om de wetsartikelen 231 tot en met 247.

**BOVAG-voorwaarden, zakelijk en particulier**

BOVAG heeft twee varianten van BOVAG-voorwaarden opgesteld: één voor particuliere klanten en één voor zakelijke. BOVAG-leden zijn verplicht om de particuliere voorwaarden te gebruiken, als deze tweezijdig (samen met de SER) zijn vastgesteld. De zakelijke voorwaarden zijn dat niet, waardoor BOVAG alleen kan adviseren om deze BOVAG-voorwaarden te gebruiken.

In de voorwaarden, zowel de particuliere als de zakelijke, zijn belangrijkste juridische zaken goed vastgelegd. Ze bieden leden zekerheid. Daarnaast draagt gebruik maken van de BOVAG-voorwaarden bij aan een professionele uitstraling van het bedrijf.

De meest actuele voorwaarden zijn te vinden via: [www.bovag.nl/voorwaarden](http://www.bovag.nl/voorwaarden). Op MijnBOVAG is een drukbestand beschikbaar. U kunt deze gratis downloaden en gebruiken.

Voor BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven, Autodealers Truckbedrijven, Revisiebedrijven en Verhuur- en deelautobedrijven (Auto- en Aanhangwagenverhuurbedrijven) zijn dus twee soorten voorwaarden: voor particuliere en voor zakelijke klanten. Zorg ervoor dat u dus de juiste voorwaarden gebruikt. Het is immers niet nodig om een zakelijke klant via de voorwaarden toegang te geven tot rechten die alleen verplicht moeten worden gegeven aan een consument. Denk hierbij aan vorderingen vanwege ‘non-conformiteit’, ontbindingsrechten vanwege ‘koop op afstand’, de wettelijke lijsten over vermoedelijk onredelijke algemene voorwaarden etc.

**Let op**

Voorwaarde om bij geschillen ook echt een beroep te kunnen op een bepaling uit de algemene voorwaarden is dat de klant de mogelijkheid moet hebben gehad om de voorwaarden te kunnen lezen. Daarnaast mag het niet om een onredelijke bepaling in de zin van de wet gaan.

* Houdt u zich niet aan het bovenstaande, dan kan een consument of kleine ondernemer de algemene voorwaarden ongeldig verklaren. Dit heet ook wel ‘vernietigen’.
* De overeenkomst is geldig, totdat een beroep wordt gedaan op vernietigbaarheid. Vernietiging van een overeenkomst heeft terugwerkende kracht. Dat houdt in dat na vernietiging de overeenkomst juridisch gezien nooit heeft bestaan. U kunt zich dan niet op de algemene voorwaarden beroepen.

**Tip: Zorg dat klanten de voorwaarden hebben kunnen lezen voordat ze hun handtekening onder een koop- of huurovereenkomst zetten.**

**Dat kan door de algemene voorwaarden van BOVAG aan de klant te overhandigen bij het sluiten van een overeenkomst.** Deze zijn juridisch getoetst. Zo voorkomt u discussie achteraf.

**Toelichting op de regels:**

* **Geef de algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van een overeenkomst aan uw klant. Bijvoorbeeld door ze los te overhandigen of door ze achter op de orderbevestiging of opdracht af te drukken. U moet ze dan wel op de voorzijde van het contract expliciet van toepassing verklaren. Als u dat doet, tekent uw klant meteen voor ontvangst ervan. U kunt dan altijd bewijzen dat u ze overhandigd heeft.**
* **Het is niet voldoende als u de algemene voorwaarden slechts op de factuur laat afdrukken. De overeenkomst is dan immers al gesloten.**
* **Het is verstandig om te werken met werkbonnen die door de klant ondertekend moeten worden. Blijven de afspraken rond reparatie en onderhoud mondeling, dan kunt u niet altijd de algemene voorwaarden overhandigen, waardoor de klant niet in de gelegenheid is geweest om ze te lezen. Komt een klant tanken of de auto wassen, dan is er meestal geen sprake van ‘papierwerk’. In dit soort gevallen kunt u voor het sluiten van de overeenkomst melden dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn. Laat de klant ook weten dat hij ze in uw bedrijf kan inzien en dat hij ze (gratis!) kan meenemen. U doet dit met een goed zichtbaar bordje bij de receptie. Leg ook gratis meeneemexemplaren op de balie. Als een klant daarom vraagt, moet u hem de algemene voorwaarden direct (dezelfde dag nog) kosteloos opsturen.**
* **Verkoopt u via internet? Zorg dan dat uw klant uw algemene voorwaarden online kan lezen en opslaan. Zet ze bijvoorbeeld als pdf op uw website of stuur ze gratis per mail of per post als klanten daarom vragen. Laat de klant ook altijd aanvinken dat hij akkoord gaat met de algemene voorwaarden, voordat hij de bestelling kan plaatsen.**

Heeft u belangstelling voor de papieren versie van de BOVAG-overeenkomsten, losse exemplaren van de algemene voorwaarden of het bordje voor de receptie? Neem dan contact op met de BOVAG Ledenwinkel ([www.bovagledenwinkel.nl](http://www.bovagledenwinkel.nl) T 030 – 659 52 22). Een digitale versie van de BOVAG-overeenkomsten is te vinden op MijnBOVAG en kunt u gratis downloaden en gebruiken.

**Onredelijk bezwarend**

**Naast dat de** klant de mogelijkheid moet hebben gehad om de voorwaarden te kunnen lezen, mag er geen onredelijke bepaling in de algemene voorwaarden staan in de zin van de wet.

Bij de vraag of een bepaald beding onredelijk bezwarend is zijn tal van omstandigheden van belang. Artikel 6:233 BW noemt er drie (niet limitatief):

1. de aard en de overige inhoud van de overeenkomst;
2. de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen; en
3. de wederzijdse kenbare belangen van partijen.

Voor overeenkomsten met consumenten geeft de wet een opsomming van bedingen die steeds onredelijk bezwarend zijn: de zwarte lijst (art. 6:236 BW), dan wel vermoed worden onredelijk bezwarend te zijn: de grijze lijst (art. 6:237 BW). Op overeenkomsten met niet-consumenten zijn die artikelen niet van toepassing, al zal het feit dat een beding op een van de lijsten voorkomt, wel enige invloed kunnen uitoefenen bij de toetsing aan de open norm van art. 6:233 BW (vooral in die gevallen waarin de wederpartij een met consumenten vergelijkbare positie inneemt).

Het feit dat particuliere BOVAG Algemene Voorwaarden in overleg met representatieve belangenorganisaties tot stand zijn gekomen, zal voor de rechter reden zijn niet snel aan te nemen dat zij onredelijk bezwarend zijn. Het maakt wel, dat ze dan ook echt verplicht gehanteerd moeten worden.Een consument zal de algemene voorwaarden overigens niet snel ongeldig willen verklaren, omdat de regels uit de algemene voorwaarden in de meeste gevallen juist gunstig voor hem zullen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om een koopovereenkomst te annuleren tegen 15% van de koopprijs. De wet biedt deze mogelijkheid namelijk niet.

**Wat zijn de gevolgen als verplicht gestelde algemene voorwaarden niet worden gehanteerd?** Voor afdelingen die het gebruik van algemene voorwaarden verplicht hebben gesteld, geldt het volgende (zie art. 28 van het Algemeen Verenigingsreglement):

Algemene voorwaarden Artikel 28

‘Ieder nalaten om algemene voorwaarden te hanteren, zal er toe leiden dat BOVAG direct, namens het lid, de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden overeenkomt. BOVAG zal dit doen als cliënt zich wendt tot BOVAG Bemiddeling dan wel tot de Geschillencommissie en cliënt hiermee de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden BOVAG heeft aanvaard. Het lid dient zijn volledige medewerking te verlenen aan voornoemde vormen van geschillenbeslechting. Het resulterende bindend advies van de Geschillencommissie dient het lid volledig tegen zich te laten gelden.  Indien een lid zich niet aan deze regels houdt, kan dit reden opleveren voor opzegging van het BOVAG-lidmaatschap per direct. ‘

**Tot slot**

Heeft u nog vragen? Neem voor meer informatie contact op met BOVAG Ledenadvies op telefoonnummer 030 – 659 53 00 of per e-mail via ledenadvies@bovag.nl.