

## Toelichting op het gebruik van: VACO Algemene voorwaarden consumenten

Algemene voorwaarden zijn bedingen die zijn opgesteld om in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, tenzij die de kern van de prestatie aangeven, ook wel « de kleine lettertjes » genoemd.

VACO adviseert het gebruik van algemene voorwaarden voor iedere passende situatie, daarom biedt VACO drie verschillende sets algemene voorwaarden aan:

- Voor de consument: dat is iedere particulier en de kleine ondernemer (geen B.V.) die niet handelt in het kader van zijn beroep op bedrijf (zoals de bakker met 1 bestelauto).

Consumentenbescherming is verankerd in de wet, wat betekent dat algemene voorwaarden meer een informatief karakter hebben, slechts in bepaalde situaties is marginale afwijking mogelijk.

Een belangrijk onderscheid is bovendien:

- de consument die in het bedrijf koopt of opdracht geeft: **VACO algemene voorwaarden consumenten** en;
  - de consument met wie op afstand (via internet, telefoon) of buiten de verkoopruimte transacties worden aangegaan: **VACO algemene voorwaarden koop op afstand / buiten de verkoopruimte consumenten**.
- Voor zakelijke afnemers, dat zijn (mkb) bedrijven voor wie transport een kerntaak is, elke B.V. of N.V. en bedrijven met meer dan 50 werknemers (blijkend uit het Handelsregister) zijn de mogelijkheden om met algemene voorwaarden van de wet af te wijken veel ruimer. De **VACO algemene voorwaarden zakelijke markt** bevatten exoneratiebedingen (uitsluiting van de wet).

### Informatieplicht

Voor gelding van algemene voorwaarden moet aan twee voorwaarden worden voldaan:

- zij moeten voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst overeengekomen worden;
- zij moeten op dat tijdstip “ter hand gesteld” (verstrekt) worden – informatieplicht.

Aan de informatieplicht is ook voldaan als de algemene voorwaarden voor de klant op een gemakkelijk toegankelijke plaats, waar de transactie wordt verricht, aanwezig zijn (bijv. op de balie in een display) en als de algemene voorwaarden gemakkelijk elektronisch toegankelijk zijn op een door het VACO lid meegedeeld adres (let op: dan moeten ze te downloaden zijn).

Als deze methoden redelijkerwijze niet mogelijk zijn moet voor het aangaan van de overeenkomst bekend zijn gemaakt dat de algemene voorwaarden bij het VACO lid ter inzage liggen of bij een door hem opgegeven Kamer van Koophandel of griffie van een gerecht gedeponneerd zijn.

## **Toelichting op de bedingen in: VACO algemene voorwaarden consumenten**

### **Artikel 2: aanbod**

Het aanbod moet voor de consument duidelijk zijn.

Voorbeeld: het aanbod 2 nieuwe banden kosten € 100,- is niet voldoende duidelijk, de klant moet weten om welk merk/maat/type het gaat, of service al dan niet is inbegrepen. De prijs moet altijd inclusief btw en afvalbeheersbijdrage zijn. De klant moet ook weten hoe lang het aanbod geldig is.

### **Artikel 3: overeenkomst**

Aanvaarding van het aanbod van de klant betekent dat de overeenkomst met deze klant tot stand is gekomen, de bevestiging aan de klant heeft slechts informatieve betekenis. Wel kunnen voorwaarden gesteld worden.

Voorbeeld: de klant accepteert het aanbod voor een speciaal onderdeel, dan kan verlangd worden dat de klant een aanbetaling doet van 50% van de overeengekomen prijs.

Het niet afspreken van een vaste prijs geeft in ieder geval de mogelijkheid om een prijs te rekenen die maximaal 10% boven de bij benadering opgegeven prijs komt. Wordt de uiteindelijke prijs nog hoger dan moet overleg met de consument plaatsvinden, die kan dan kiezen: stoppen en de tot dan gemaakte kosten betalen of instemmen met de hogere prijs.

Nieuw zijn de kosten die de klant moet betalen als hij zijn voertuig binnen 3 werkdagen na mededeling van voltooiing niet ophaalt.

### **Artikel 4: duurovereenkomst**

Een duurovereenkomst kan een abonnement zijn.

### **Artikel 5: annulering**

Annulering is mogelijk, mits voor beide partijen onder gelijke voorwaarden. Let op: artikel 7c geeft de VACO-leverancier de mogelijkheid een vervangend product aan te bieden.

### **Artikel 6: conformiteit**

De VACO-leverancier heeft de mogelijkheid om een opdracht te weigeren.

Voorbeeld: de klant met 2 gebruikte banden vraagt om deze te monteren. Bedenk dan dat bij een nadien opgetreden defect de klant een beroep kan doen op non-conformiteit en het vakmanschap van de VACO-leverancier. Weigering van de opdracht is mogelijk en soms raadzaam.

### **Artikel 7: levering**

Let op dat een levertijd indicatief is, tenzij anders is afgesproken. Dat betekent dat de VACO-leverancier pas in verzuim is na schriftelijke ingebrekestelling door de klant. Binnen de gestelde redelijke termijn kan dus gewoon worden nagekomen.

### **Artikel 8: betaling**

Betaling is contant, tenzij anders is afgesproken. Ook kan een aanbetaling van 50% worden gevraagd. Als op rekening wordt geleverd en niet wordt betaald, dan kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van wettelijke rente en van incassokosten. Voor de aanspraak op incassokosten hoeft geen incassobureau te worden ingeschakeld. Ook de VACO-leverancier kan zelf schriftelijk aanspraak op de incassokosten maken, mits aan de consument minimaal 14 dagen wordt verleend om alsnog na te komen en mits het exacte bedrag van de incassokosten aan de consument schriftelijk is meegedeeld.

Voor de berekening van de exacte incassokosten kan gebruik gemaakt worden van tools die op internet worden aangeboden, bijvoorbeeld [www.incassokostenberekenen.nl](http://www.incassokostenberekenen.nl). Informatie over incassokosten kan gevonden worden in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

**Artikel 9: eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

Eigendomsvoorbehoud moet worden afgesproken, vandaar de opname van het beding in de algemene voorwaarden. Het uitoefenen van retentierecht vloeit rechtstreeks uit de wet voort, betaalt de klant niet dan is het achterhouden van het voertuig gerechtvaardigd en mogelijk.

**Artikel 10: niet-nakoming**

Komt een partij aangevane verplichtingen niet na dan kan de daartegenover staande verplichting worden opgeschort en bestaat meestal het recht op ontbinding.

Theoretisch voorbeeld: de klant komt zijn afspraak om de auto op een bepaalde dag te brengen zonder iets te zeggen niet na, terwijl het VACO-lid een monteur heeft ingepland en geen ander werk voorhanden is. Het VACO-lid kan dan de overeenkomst ontbinden en zijn schade op de klant verhalen. Het nut van een aanbetaling blijkt in deze situatie (verrekening met de schade).

**Artikel 11: klachten en klachtenregeling**

Dit artikel appelleert aan de onderzoeksplicht van de klant. Het gaat hier met name om uitgevoerde servicewerkzaamheden (balanceren, uitlijnen etc.) Let op: Het wettelijk vermoeden van het ontbreken van conformiteit bedraagt 6 maanden, dus ook later dan de in lid a en b genoemde termijn kan een klacht succesvol worden ingediend.

Voorbeeld: na 4 maanden ontdekt een klant dat het loopvlak van een band losraakt (geen van buiten komende oorzaak), een klacht daarover kan dan nog tijdig ingediend worden en alsnog zal het VACO-lid de klacht moeten oplossen.

**Artikel 12: aansprakelijkheid**

De beperking van de aansprakelijkheid kan onder omstandigheden worden aangemerkt als onredelijk bezwarend beding en vormt in dat geval een vernietigbaar beding.

**Artikel 13: persoons- en voertuiggegevens**

De wijze waarop de persoons- en voertuiggegevens worden verwerkt kan van bedrijf tot bedrijf verschillen. Het hier opgenomen beding is algemeen geformuleerd en kan mogelijk de reddingsboei vormen voor die VACO-leden die niet aan de AVG voldoen.

## **Deponering, downloaden en nadere informatie**

### **Deponering**

VACO zal de Algemene voorwaarden consumenten deponeren bij de Kamer van Koophandel te Den Haag. Deponering van deze voorwaarden door uw bedrijf bij uw Kamer van Koophandel of Griffie van een gerecht heeft geen toegevoegde waarde.

### **Downloaden**

U kunt de VACO Algemene voorwaarden consumenten, koop op afstand / buiten de verkooppriimte consumenten en die van de zakelijke markt met bijbehorende toelichtingen downloaden van het ledendeel van [www.vaco.nl](http://www.vaco.nl).

### **Nadere informatie**

Vanzelfsprekend zijn wij graag bereid tot het verstrekken van nadere informatie. U kunt contact opnemen met Arie Verhoef, [a.verhoef@vaco.nl](mailto:a.verhoef@vaco.nl) of (071) 568 69 70.