

Handleiding c.q. toelichting gebruik Algemene Consumentenvoorwaarden

Inleiding

In samenspraak met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis zijn deze Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK (hierna consumentenvoorwaarden) tot stand gekomen. Deze voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen u, als ondernemer, en de consument. Vanwege het feit dat de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis zich kunnen verenigen met de inhoud van deze consumentenvoorwaarden zijn deze consumentenvoorwaarden ook een waardevol marketinginstrument voor de consumentenmarkt.

Het juiste gebruik van de consumentenvoorwaarden luistert zeer nauw. Vandaar deze handleiding.

Zoals de benaming van de consumentenvoorwaarden al aangeeft zijn deze voorwaarden alleen voor overeenkomsten met consumenten. Onder consumenten wordt verstaan de individuele particulieren en Verenigingen van Eigenaren handelend buiten beroep of bedrijf (VVE).

Alvorens wij artikelsgewijs commentaar geven, vermelden wij eerst kort iets over hoe u algemene voorwaarden overeen moet komen. Uitgangspunt van de consumentenvoorwaarden is dat u middels een offerte een aanbod doet aan de consument voor het uit te voeren werk. Op grond van de consumentenvoorwaarden dient u het aanbod schriftelijk te doen. In de offerte dient u te verwijzen naar de consumentenvoorwaarden. Dit kunt u als volgt doen:

"Op deze offerte en overeenkomsten met [bedrijfsnaam vermelden] zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wijzen wij uitdrukkelijk van de hand."

Het is van belang dat u de consumentenvoorwaarden altijd bij het aanbod voegt. Doet u dit niet, dan kan de consument de consumentenvoorwaarden vernietigen. De Algemene Consumentenvoorwaarden zijn dan niet van toepassing op de overeenkomst met de consument. Dit kan nadelig zijn voor uw positie.

De particulieren en VVE's worden door de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis geïnformeerd over de totstandkoming van deze voorwaarden.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1: Definities

In dit artikel worden de meer essentiële begrippen nader toegelicht.

Artikel 2: Toepasselijkheid

In dit artikel is aangegeven wanneer de consumentenvoorwaarden van toepassing zijn. Wij verwijzen u hiervoor ook naar de inleiding van deze handleiding.

Let u speciaal op het volgende; het aanbrengen van wijzigingen door u in deze voorwaarden is niet toegestaan, tenzij deze in het voordeel zijn van de consument. Wijzigingen in deze voorwaarden en/of aanvullingen op deze voorwaarden door u in het nadeel van de consument

zijn ongeldig. Wij raden u dan ook aan deze voorwaarden alleen in ongewijzigde vorm te hanteren.

Artikel 3: Het aanbod / de offerte

Uw (schriftelijke) offerte aan de consument dient zo uitgebreid mogelijk te zijn en dient in ieder geval de gegevens vermeld in lid 3 van dit artikel te bevatten.

Speciale aandacht vragen wij u voor het volgende. In de offerte dient u de beoogde bestemming van het werk te vermelden (bijvoorbeeld daktuin, dak, etc.). Het is van belang dat u de beoogde bestemming nauwkeurig omschrijft. De consument moet ook gewezen worden op het risico van het ontstaan van schade bij afwijkend gebruik van de beoogde bestemming van een dak. Op die manier wordt in beginsel voorkomen dat u aansprakelijk bent voor schade als een consument het werk in afwijking van de beoogde bestemming gaat gebruiken, bijvoorbeeld als dakterras.

U kunt kiezen of u het werk op basis van een aanneemsom, dan wel in regie aanbiedt (zie lid 5). Als een consument geen opdracht aan u verstrekt, dan blijven tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen uw eigendom. De consument is verplicht deze bescheiden op uw verzoek binnen veertien dagen aan u te retourneren. Als u de consument direct bij of na het vragen van de offerte schriftelijk heeft laten weten dat u kosten in rekening zult brengen om de offerte te kunnen uitbrengen en de consument gaat uiteindelijk niet met u in zee, dan heeft de consument – na betaling van de kosten die u in rekening heeft gebracht – wel recht op het eigendom van voornoemde bescheiden.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand als de consument uw offerte heeft aanvaard. Wij raden u aan in het aanbod te vermelden dat de consument het aanbod schriftelijk of elektronisch dient te aanvaarden. Mocht de consument uw aanbod mondeling aanvaarden, dan bevestigt u de overeenkomst aan de consument.

Artikel 5: Prijs en prijswijzigingen

Prijs is prijs! Alleen bij BTW-verhogingen en/of kostenverhogingen als gevolg van het intrekken van het Besluit stortplaatsen en stortverboden afvalstoffen bitumen mag u de prijsverhoging doorberekenen. In het laatste geval dient de prijsverhoging in overleg met consument te geschieden.

Artikel 6: Verplichtingen van de ondernemer

Het is uw taak de consument te wijzen op onjuistheden in de opdracht, onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden etc. Hierbij is uitgangspunt dat u de deskundige bent op het gebied van dakbedekkingswerkzaamheden en de consument een leek.

Let erop dat u een goede (aansprakelijkheids-)verzekering heeft.

Artikel 7: Verplichtingen van de consument

De consument zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.). Voor eventuele precariorechten is de ondernemer verantwoordelijk. De consument is niet verplicht de ondernemer en zijn werknemers toiletfaciliteiten aan te bieden.

Het is de plicht van de consument ervoor zorg te dragen dat uw werkzaamheden geen vertraging oplopen als gevolg van het uitlopen van werkzaamheden door andere derden. In voorkomende gevallen kan de consument verplicht worden u een schadevergoeding te betalen.

Artikel 8: Onvoorziene omstandigheden

Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, dient de ondernemer de consument zo snel als mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. Met inachtneming van bepaalde in lid 3 van dit artikel mag u – ter voorkoming of beperking van eventuele schade – de kosten samenhangend met de door u getroffen maatregelen bij de consument in rekening brengen.

Artikel 9: Meer-/minderwerk

Indien u het werk heeft aangenomen op basis van een aanneemsom (dus niet in regie), dan kan de consument - zonder dat er een aparte overeenkomst wordt gesloten - tot 10% van de aanneemsom meer- of minder werk opdragen. Meer- of minder werk met meer dan 10% van de aanneemsom wordt – met uitzondering van spoedeisende omstandigheden – schriftelijk overeengekomen. Omdat op u de bewijslast rust van de meerwerkopdracht, raden wij u aan deze regel strikt te volgen. Wij raden u in ieder geval aan om in geval van meerwerk de consument altijd voorafgaand aan de uitvoering van het meerwerk schriftelijk te wijzen op de daarmee samenhangende verhoging van de prijs.

Artikel 10: Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

Als u uw verplichting ter zake van de aanvang van het werk niet nakomt, dan kan de consument – eventueel met een recht op schadevergoeding – de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, ontbinden.

Artikel 11: Beëindiging in onvoltooide staat

De consument kan te allen tijde de overeenkomst met u beëindigen door opzegging. U mag in dat geval conform lid 2 (in geval van een werk met een vaste aanneemsom) of conform lid 3 (in geval van een werk in regie) afrekenen met de consument.

Artikel 12: Oplevering

U kunt kiezen voor een vaste datum van oplevering of voor een vermoedelijke datum van oplevering. Wij adviseren u altijd om een vermoedelijke datum van oplevering te kiezen (zie hiervoor ook de toelichting bij artikel 13).

In lid 2 en 3 is weergegeven wanneer een werk opgeleverd is. Wij adviseren u bij de voltooiing van het werk, het werk op te nemen samen met de consument en van de opname een opleveringslijst te maken die door de consument en u wordt ondertekend. Indien een gezamenlijke opname van het werk niet plaatsvindt, is het in verband met de oplevering van het werk belangrijk dat u schriftelijk meldt aan de consument dat het werk voltooid is.

Na de oplevering geldt een onderhoudsperiode van 1 maand.

Artikel 13: Uitstel en overschrijding (op)leveringsdatum

Dit artikel verdient uw speciale oplettendheid. Als u de geplande opleveringsdatum niet haalt, dan heeft de consument recht op een bepaalde schadevergoeding. De schadevergoeding is een bepaald bedrag per kalenderdag (let op: dus niet per werkdag). Het is daarom dat wij u in het vorige artikel hebben geadviseerd om een vermoedelijke opleveringsdatum te noemen. Een vermoedelijke opleveringsdatum geeft u meer armslag dan een vaste opleveringsdatum.

Daarbij geldt dat wij u aanraden een ruime (vermoedelijke) opleveringsdatum overeen te komen. Dit om te voorkomen dat u vanwege te late oplevering een schadevergoeding verschuldigd bent aan de consument. Overigens, als u als gevolg van (weers-)omstandigheden – niet voor uw risico – te laat oplevert, dan geldt de schadevergoeding niet.

Artikel 14: Zekerheid

U kunt de consument niet verplichten tot vooruitbetaling. Dit is wettelijk niet toegestaan. Wel kunt u een bankgarantie vragen tot 10% van de overeengekomen prijs. Mocht u – als ondernemer – tijdens de werkzaamheden goede grond hebben te vrezen dat de consument zijn verplichtingen niet zal nakomen, dan mag u zekerheid vragen aan de consument en (eventueel) bij het niet verstrekken van zekerheid door de consument het werk stilleggen. Wij raden u wel aan enigszins terughoudend met deze bevoegdheid om te gaan, omdat u moet (kunnen) bewijzen dat u goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn verplichtingen niet na zal komen.

Artikel 15: Betaling

U kunt contante betaling, dan wel betaling in termijnen overeenkomen. Bij betaling in termijnen dient de consument – behoudens het hierna vermelde – binnen 30 dagen na datum factuur te betalen.

Bij aanvang van het werk kan de ondernemer een eerste termijn in rekening brengen van 20% van de aanneemsom. Deze termijn dient de consument binnen 14 dagen na datum factuur te voldoen.

Artikel 16: Eindafrekening regiewerk

Na oplevering moet de ondernemer binnen redelijke termijn de eindafrekening indienen. Als u bij regiewerk een richtprijs heeft ingediend, dan mag die richtprijs niet meer dan 10% worden overschreden (behoudens meerwerk). U zult wel een eventuele overschrijding van de richtprijs gemotiveerd moeten toelichten. De consument is verplicht de eindfactuur binnen 14 dagen na datum factuur te voldoen.

Artikel 17: Niet nakoming betalingsverplichting

Als de consument niet tijdig betaalt, wordt hij geacht – zonder verdere ingebrekestelling – in verzuim te zijn. De ondernemer dient nog wel een betalingsherinnering te sturen. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is de ondernemer gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien de consument na 14 dagen, na het versturen van de betalingsherinnering, nog steeds niet heeft betaald, dan kan de ondernemer een invorderingsprocedure starten. De daaraan verbonden redelijke buitengerechtelijke kosten zijn voor de consument. Bij niet-betaling blijft de ondernemer eigenaar van de geleverde en/of nog niet verwerkte materialen. Dit geldt dus niet voor reeds verwerkte materialen. Anderzijds is het zo dat als u in gebreke blijft – bijvoorbeeld ingeval van het niet betalen van een schadevergoeding – de consument ook het recht heeft u, op dezelfde wijze als hierboven geschreven, te dwingen tot betaling.

Artikel 18: Garantie / Conformiteit

De ondernemer staat ervoor in dat de geleverde en aangebrachte dakbedekkingsconstructie beantwoordt aan de overeenkomst. U dient de waterdichtheid van de dakbedekkingsconstructie gedurende een periode van 10 jaar te garanderen. Niet meer en niet minder. De garantieperiode gaat in na de onderhoudsperiode van 1 maand (zie artikel 12).

Buiten de garantie vallen gebreken waarvan de ondernemer kan aantonen dat deze hem niet kunnen worden toegerekend en / of gebreken die het gevolg zijn van het niet uitvoeren van periodiek onderhoud en / of gebreken die het gevolg zijn van het feit dat het werk niet gebruikt is conform de in het aanbod genoemde beoogde bestemming. Periodiek onderhoud hoeft niet speciaal door die ondernemer die ook de dakbedekkingsconstructie heeft aangebracht, te worden uitgevoerd. Ook vervalt de garantie als door derden en / of de consument werkzaamheden aan de constructie zijn verricht, tenzij dat gezien de aard en de omvang van de werkzaamheden niet gerechtvaardigd is.

De consument moet de ondernemer te allen tijde in de gelegenheid stellen eventuele gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen.

Overigens, alle andere garanties – buiten de in dit artikel genoemde garantie – vallen buiten deze consumentenvoorwaarden. Indien de ondernemer een andere garantie aanbiedt en er ontstaat een geschil naar aanleiding van die andere garantie, dan wordt dat geschil beoordeeld op basis van die garantie.

Artikel 19: Niet-nakoming van de overeenkomst

Als één der partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, dan mag de andere partij de daar tegenoverstaande verplichting opschorten.

Artikel 20: Aansprakelijkheid

Als de ondernemer of diens werknemer(s) schade berokkent, die het gevolg is van een tekortkoming bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, dan is de ondernemer aansprakelijk voor de schade jegens de consument. De consument is echter aansprakelijk als hij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst (bijvoorbeeld u kunt niet aanvangen met het werk op het afgesproken tijdstip).

Artikel 21: Klachten

Indien er sprake is van een klacht over de totstandkoming en / of de uitvoering van de overeenkomst, moet binnen bekwame tijd nadat de consument de tekortkoming heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, de klacht worden ingediend bij de ondernemer.

Artikel 22: Geschillenregeling

Geschillen tussen de consument en de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De consument moet een eventuele klacht altijd eerst melden bij de ondernemer. Als de ondernemer en de consument niet uit de impasse geraken, dan kan het geschil – binnen 3 maanden na het ontstaan daarvan – bij de Geschillencommissie worden ingediend. Als de consument het geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, dan is de ondernemer gehouden zich daaraan te conformeren. Als de ondernemer een klacht wil indienen bij de Geschillencommissie, dan moet de ondernemer schriftelijk de consument verzoeken of hij akkoord is met beslechting van het geschil door de Geschillencommissie. Van belang is dat u vermeldt dat u zich na het verstrijken van een termijn van vijf weken vrij acht om het geschil - als u daarvoor kiest - voor te leggen aan de gewone rechter.

Artikel 23: Nakomingsverplichting

Hier heeft u als ondernemer in beginsel niet veel mee te maken. De nakomingsverplichting is een extra zekerheid voor de consument. In twee gevallen is sprake van nakoming door VEBIDAK:

1. Als een ondernemer bij de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en weigert zijn verplichtingen na te komen. In zo'n geval kan en zal VEBIDAK, zo nodig via een gerechtelijke procedure, de ondernemer verplichten de nakomingskosten aan VEBIDAK te voldoen.
2. Als de consument een klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie en aan alle voorwaarden heeft voldoen (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting) en de ondernemer geraakt in surséance van betaling of gaat failliet en kan dientengevolge zijn eventuele verplichting niet meer nakomen.

Indien de ondernemer failliet is gegaan of in surséance van betaling is geraakt vóór het geval als bedoeld onder punt 2, heeft de consument geen toegang tot de Geschillencommissie.

Artikel 24: Wijziging

Wijzigingen in deze voorwaarden kunnen alleen aangebracht worden als VEBIDAK, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis het hierover eens zijn.