

# Wanneer stuur ik de algemene voorwaarden?

Mag een webwinkel bij een transactie naar de algemene voorwaarden op de website verwijzen?

Rutger Betlem



**Menno Weij (38)**  
**Partner SOLV Advocaten**

‘Dat mag alleen onder bepaalde voorwaarden. Allereerst moet je in je offerte duidelijk melden dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn. Andersom geldt hetzelfde: in de algemene voorwaarden moet staan dat deze van toepassing zijn op alle transacties. Verder maken veel ondernemers de fout door pas naar de algemene voorwaarden te verwijzen op de factuur, dan ben je te laat. Het moet voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst. Verwijs je naar online voorwaarden? Zorg er

dan voor dat klanten deze kunnen uitprinten of opslaan. Als je dat vergeet, loop je onnodig risico.’  
‘De terhandstelling van algemene voorwaarden is essentieel bij het sluiten van iedere overeenkomst. Dat kan via post, mail of fax, maar ook door een verwijzing naar een website. Deze laatste vorm is een uitzondering die alleen rechtsgeldig is als de klant daarmee van tevoren instemt. Het verwijzen naar een website is daardoor niet zonder risico. Het laatste wat je wilt, is nat gaan op de algemene voorwaarden. De deal vindt dan gewoon door, maar je kunt je niet verschuilen achter de kleine lettertjes. Je bent onbeperkt aansprakelijk.’  
‘Wil je in je papieren offerte verwijzen naar een online vindplaats, dan moet je alle documentatie over de instemming goed opslaan. Een bepaling daarover opnemen in de voorwaarden zelf volstaat niet. We weten allemaal dat klanten de algemene voorwaarden niet lezen. Het veiligst is de algemene voorwaarden aanhechten in een e-mail.’  
‘De bewijslast is uiteindelijk heel simpel. Voeg in je mailcontact een zinnetje toe als: “Ik bevestig voor de volledigheid je instemming met de voorwaarden op

Bedrijf\_X.nl”. Wie niet tijdig ageert, stemt in. Dan moet je natuurlijk wel die mailtjes bewaren.’



**Rob van Laarhoven (27)**  
**Oprichter Sanitairwinkel.nl**

‘We zijn in 2007 begonnen met onze webwinkel in sanitair. Enkele maanden na de start hebben we ons aangesloten bij Thuiswinkel Waarborg. Ik kan dat iedere webwinkelier aanraden. Dat logootje krijgt steeds meer waarde, het geeft vertrouwen. Ze hebben onder andere juristen in dienst en bemiddelen bij conflicten. Het heeft ook een praktische kant. We verplichten ons om ons te houden aan hun (gedrags)regels. In het begin hebben veel zelf uitgezocht. Nu zijn de procedures veel duidelijker.’  
‘Een van de verplichtingen waar we ons aan dienen te houden, is hun set algemene voorwaarden. Die sturen we mee met iedere offerte. Wie online bestelt, kan ze gedurende het bestelproces inzien,

ze staan ook in pdf-formaat op de website. Naast de standaard algemene voorwaarden van Thuiswinkel Waarborg hebben we een aantal aanvullende voorwaarden. Zoals het niet vergoeden van installatiekosten als een product beschadigd of defect geleverd wordt. Denk aan de voorrijkosten van de loodgieter. Dat leidt zelden tot problemen. Consumenten zijn tegenwoordig veel beter op de hoogte van wat wel en wat niet kan, dat was twee jaar geleden wel anders.’



**Arnoud Engelfriet (36)**  
**Partner bij ICTRecht.nl**

‘Dat je de algemene voorwaarden met je e-mail offerte mee moet sturen, is iets wat juristen al vijftien jaar roepen. Wie een overeenkomst sluit, moet daar de algemene voorwaarden aan toevoegen. Dat is al zo sinds de invoering van het Burgerlijk Wetboek. Alleen in zeer beperkte gevallen, als de afnemer redelijkerwijs niet kan of mag

verwachten dat ze bijgevoegd worden, hoeft je geen algemene voorwaarden af te geven. Denk aan je boodschappen bij de Albert Heijn of dat treinkaartje. Hoewel dit algemeen bekend is, gaat het massaal fout. Bedrijven verwijzen naar een deponering bij de Kamer van Koophandel of de klantenservice. Dat is juridisch niet voldoende.’  
‘De oplossing is heel simpel: voeg ze altijd toe. Gebruik bijvoorbeeld een slim e-mailprogramma dat tekst herkent. Denkaan een zin als: “In de bijlage vindt u...” Het programma zal een waarschuwing geven als je de mail verstuurt zonder bijlage. Een andere oplossing zit standaard in Word. Veel ondernemers gebruiken een vast template om offertes te maken. Plak die tien A4'tjes met algemene voorwaarden in je offertetemplate.’  
‘De enige plek waar het dan nog fout kan gaan, is de bewijsfunctie. Bijvoorbeeld als de wederpartij een e-mail conversatie vervalst. Ook dat is makkelijk te voorkomen. Stuur een onafhankelijke partij een kopie van je mailbericht. Of vraag of ze de offerte te printen en getekend terug te sturen.’

.....  
**Zie verder:**  
**[www.fd.nl/expertpanel](http://www.fd.nl/expertpanel)**

