

NERTO Algemene Voorwaarden

De NERTO kent sinds november 2011 Algemene Voorwaarden voor twee verschillende doelgroepen:

- beroep en bedrijf (zakelijke klanten).
- consumenten (privé klanten);

U treft de nieuwe Algemene Voorwaarden hierbij aan.

Hoe zit dat nu met Algemene Voorwaarden?

Van groot belang is dat de Algemene Voorwaarden correct gebruikt worden. Een aanzienlijk aantal geschillen over Algemene Voorwaarden gaat over de vraag of ze van toepassing zijn en of voldaan is aan de informatieplicht. Het antwoord op die vragen is van essentieel belang. Als in de ogen van De Geschillencommissie of een rechter de voorwaarden niet van toepassing zijn, komt de inhoud van die voorwaarden niet meer aan bod. U mist dan de bescherming van die voorwaarden. Als niet aan de informatieplicht is voldaan, kunnen de voorwaarden achteraf vernietigbaar zijn. Ook in dat geval kunt u er geen beroep op doen.

Waar moet u als ondernemer op letten?

1. Van toepassing zijn

De Algemene Voorwaarden moeten van toepassing zijn. Dit moet gebeuren vóór of bij het sluiten van een overeenkomst, bijvoorbeeld door in de offerte/overeenkomst te verwijzen naar de Algemene Voorwaarden. Via ondertekening verklaart deze zich voor akkoord.

2. Voldoen aan de informatieplicht

U moet aan de informatieplicht voldoen. De klant moet naar redelijkheid de mogelijkheid geboden worden om kennis te nemen van de Algemene Voorwaarden.

U kunt dan denken aan het meezenden van de Algemene Voorwaarden bij het aanbieden van het inschrijfformulier of de studieovereenkomst (separaat of in de studiegids).

Het (uitsluitend) publiceren van de Algemene Voorwaarden op de website volstaat alleen als ook de inschrijving geheel elektronisch wordt afgewikkeld. Het beschikbaar stellen van de Algemene Voorwaarden moet dan wel zo plaatsvinden dat de klant ze kan opslaan en bovendien dat ze ook later nog toegankelijk zijn. Ook dan geldt het voorschrift van vermelding en akkoord gaan. Bijvoorbeeld de vraagstelling “Heeft kennis genomen van en gaat akkoord met de NERTO Algemene Voorwaarden Consument”. De consument vinkt dan een hokje aan voordat de inschrijving wordt afgerond.

Wat is het verschil tussen Consument en Beroep en Bedrijf:

Bij het verwijzen naar de Algemene Voorwaarden is het van groot belang dat er geen verwarring kan ontstaan bij de klant. Het moet dus helder zijn of de Algemene Voorwaarden Consument of Algemene Voorwaarden Beroep of Bedrijf van toepassing zijn.

1. Beroep en Bedrijf

De klant in dit geval is een “onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt”. Hier gaat het dus om bedrijven en beroepsuitoefenaars (bijvoorbeeld: advocaat, dokter, etc).

Het gaat om zakelijk/bedrijfsmatig handelen.

2. Consument

De consument is een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt. Kort gezegd: de persoon handelt privé.

Heeft u ook nog eigen aanvullende voorwaarden?

Sommige opleiders gebruiken nog eigen aanvullende voorwaarden. Zolang deze voorwaarden geen inbreuk maken op de NRTO voorwaarden is er geen probleem. Geen inbreuk maken betekent in deze context dat de aanvullende voorwaarden niet ten nadele van de klant mogen afwijken.

De aanvulling kan betrekking hebben op zaken die niet geregeld zijn in de NRTO voorwaarden of die een verbetering van de positie van de klant inhouden.

Bepalingen van de Algemene Voorwaarden zijn ten opzichte van de consumenten vernietigbaar wanneer ze in strijd zijn met de *zwarte lijst* (art. 6:236 BW). De vernietiging kun je door de rechter laten vaststellen, maar ook als consument zelf schriftelijk inroepen. Wanneer ze in strijd zijn met de *grijze lijst* (art. 6:237 BW) kunnen de bepalingen in het specifieke geval tegenover de consument onredelijk bezwarend en vernietigbaar zijn. De ondernemer heeft echter de gelegenheid om aan te tonen dat de bepaling onder omstandigheden van het geval niet onredelijk bezwarend is. De lijsten hebben reflexwerking in het geval van zakelijke klanten. Reflexwerking houdt in dat de rechter eerder naar de lijsten zal kijken naarmate een klant kleiner en kwetsbaarder is en de ondernemer juist een grote partij. Het is dus zaak dat de aanvullende voorwaarden niet in strijd met de lijsten worden opgesteld.

Ook kan het voorkomen dat een zakelijke klant zijn eigen Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart. Het zal niet vaak voorkomen, want ons specialisme “opleiding en training” zal niet vaak beschreven worden in de voorwaarden van een klant.