****

**Afstudeeronderzoek**

**Onderzoek naar de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten**

Chantal Emmerik - S1010416

Afstudeerbegeleider: mw. Van Voorbergen- Oosterhof

Onderzoeksdocent: mw. Rietmeijer

Inleverdatum: 06 september 2017 (herkansing)

Opdrachtgever:

Jeroen Posthumus  
Kom plot Hosting & Webdesign bv  
Edisonstraat 17

2811 EM Reeuwijk

**Samenvatting**

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van KPHW, een dienstverlener die zich richt op webhosting en design. Zij hebben gevraagd een onderzoek uit te voeren met betrekking tot de terhandstelling van algemene voorwaarden. Om te zorgen dat algemene voorwaarden geldig zijn, moet worden voldaan aan de informatieplicht. Dit houdt in dat de wederpartij een redelijke mogelijkheid is geboden tot het kennisnemen van de algemene voorwaarden. Om te zorgen dat de wederpartij een dergelijke mogelijkheid wordt geboden, moeten de voorwaarden ter hand gesteld worden. De gebruiker heeft de plicht om te zorgen dat de voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij worden overhandigd zodat deze de mogelijkheid heeft om de algemene voorwaarden te lezen. De wederpartij heeft dan de mogelijkheid gehad om kennis te nemen van de randvoorwaarden van de overeenkomst.

Hoe de algemene voorwaarden ter hand moeten worden gesteld is echter niet altijd duidelijk.

Hier bestaan twee regelingen voor. Een regeling op grond van art. 6:234 BW die bedoeld is voor iedereen die algemene voorwaarden hanteert. Deze strikte regeling gaat uit van het feit dat de voorwaarden fysiek ter hand moeten worden gesteld, tenzij dit niet mogelijk is.

In 2009 is er een regeling bijgekomen die de terhandstelling van algemene voorwaarden regelt voor dienstverleners in de zin van de Dienstenrichtlijn.

Deze regeling is soepeler en biedt de keuze uit 4 mogelijkheden van terhandstelling, namelijk:

1. Het fysiek overhandigen van de algemene voorwaarden

2. De algemene voorwaarden zijn gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht

3. Algemene voorwaarden zijn gemakkelijk elektronisch toegankelijk op een door gebruiker medegedeeld adres.

4. De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle door de gebruiker verstrekte documenten waarin de dienst wordt beschreven.

Door de komst van deze nieuwe regeling is veel onduidelijkheid ontstaan over de terhandstelling van algemene voorwaarden. Dit blijkt ook uit de vele jurisprudentie die over dit onderwerp beschikbaar is.

De centrale vraag van het onderzoek luidt: ‘Welk advies kan op basis van literatuur- en jurisprudentieonderzoek aan KPHW worden gegeven over de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek op 28 december 2009?’

Het doel van dit onderzoek is om advies te geven aan KPHW over de terhandstelling van algemene voorwaarden om voor hen duidelijkheid te scheppen met betrekking tot de verschillende regelingen die er bestaan.

Om deze doelstelling te behalen wordt gebruik gemaakt van literatuur- en jurisprudentieonderzoek. In de literatuur wordt onderzoek gedaan naar de wet- en regelgeving omtrent de terhandstelling, de veranderingen sinds de komst van de nieuwe regeling en de verschillende wijzen van terhandstelling. In het jurisprudentieonderzoek wordt gekeken naar wanneer algemene voorwaarden geldig worden verklaard door de rechter en wanneer deze worden vernietigd alsmede de verschillende wijzen van terhandstelling.

Naar aanleiding van dit onderzoek worden de conclusies omgezet in aanbevelingen voor KPHW.

De voornaamste conclusies die uit het onderzoek naar voren komen zijn dat de fysieke terhandstelling en de elektronische terhandstelling op grond van art. 6:230c BW de meest betrouwbare wijzen van terhandstelling blijken. Wel is het voor de gebruiker van de voorwaarden uiterst belangrijk om na de terhandstelling te kunnen bewijzen dat deze daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Voorbeelden die veel bewijskracht opleveren zijn de wederpartij laten tekenen voor ontvangst van de voorwaarden bij fysieke terhandstelling en de wederpartij een hokje laten aanvinken bij de elektronische terhandstelling. Het kunnen bewijzen van de terhandstelling is belangrijk in geval er na de terhandstelling een conflict met de wederpartij ontstaat en de zaak door de rechter wordt beoordeeld. Om in dit geval een zo groot mogelijke kans te hebben dat de algemene voorwaarden geldig worden verklaard, moet bewezen kunnen worden dat de terhandstelling daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

**Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1, de inleiding 5

1.1 Probleemanalyse 6

1.2 Europees recht 9

1.3 Nationale wet- en regelgeving 9

1.4 Doelstelling 9

1.5 Centrale vraag en deelvragen 10

1.6 Begrippen operationaliseren 10

1.7 Onderzoeksmethoden per deel vraag 11

Hoofdstuk 2, juridisch kader 17

2.1 Wet- en regelgeving rondom terhandstelling van algemene voorwaarden 17

2.1.1 De informatieplicht bij algemene voorwaarden 17

2.1.2 Algemene voorwaarden met terugwerkende kracht invoeren 18

2.1.3 Op wie rust de last om te bewijzen dat de algemene voorwaarden ter hand zijn gesteld? 18

2.1.4 De vernietigbaarheid van algemene voorwaarden 19

2.2 De veranderingen sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009 20

2.3 De meest betrouwbare wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden 22

2.4 De wijzen van terhandstelling volgens art. 6:234 BW 22

2.4.1 De algemene voorwaarden worden fysiek ter hand gesteld 23

2.4.2 Algemene voorwaarden gedeponeerd bij de KvK of de griffie van de rechtbank 23

2.4.3 Algemene voorwaarden worden elektronisch ter hand gesteld 24

2.5 De wijzen van terhandstelling volgens art. 6:230c BW 25

2.5.1 De algemene voorwaarden worden fysiek ter hand gesteld 25

2.5.2. De algemene voorwaarden gemakkelijk toegankelijk op plaats waar dienst wordt verricht25

2.5.3 De algemene voorwaarden zijn gemakkelijke elektronisch toegankelijk 26

2.5.4 De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle verstrekte documenten 26

2.6 Tussenconclusie 26

Hoofdstuk 3, de resultaten 28

3.1 De beoordeling van de zaken: welke regeling? 28

3.1.1 De beoordeling van de zaken: welke regeling volgens literatuuronderzoek? 28

3.1.2 De beoordeling van de zaken: welke regeling op basis van jurisprudentie? 28

3.2 Tussenconclusie 29

3.3 Wijze van terhandstelling 30

3.4 Wijze van terhandstelling voor dienstverleners 30

3.4.1 Algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij KvK of de griffie van de rechtbank 31

3.4.2 Algemene voorwaarden zijn beschikbaar op de plaats waar dienst wordt verricht 32

3.4.3 Elektronische terhandstelling algemene voorwaarden 32

3.4.4 Fysieke terhandstelling algemene voorwaarden 36

3.4.5 Algemene voorwaarden op verzoek naar wederpartij verzonden 38

3.4.6 Het op meerder wijzen ter hand stellen van de algemene voorwaarden 39

3.4.7 Algemene voorwaarden zijn niet ter hand gesteld 40

3.5 Tussenconclusie 41

3.6 Hoe beroept de wederpartij zich op onjuiste terhandstelling? 42

Hoofdstuk 4, de conclusie 42

4.1 De conclusies van het literatuuronderzoek 42

4.2 De conclusies van het jurisprudentieonderzoek 45

Hoofdstuk 5, de aanbevelingen 47

Stroomschema 48

Literatuurlijst 49

Bijlagen :

bijlage 1 53

bijlage 2 54

bijlage 3 55

bijlage 4 58

bijlage 5 61

bijlage 6 62

**Hoofdstuk 1, de inleiding**

Aan het begin van dit onderzoek over de terhandstelling van algemene voorwaarden, werd begonnen met het verzamelen van bronnen over dit onderwerp. Eén van de bronnen die hiervoor nodig was, was het boek ‘algemene voorwaarden’ dat besteld kon worden bij bol.com. Voordat dit boek via de website kon afgerekend kon worden, verscheen de volgende zin in beeld:

*‘Als je op 'Naar betalen' klikt, ga je akkoord met de*[*Algemene verkoopvoorwaarden*](https://www.bol.com/nl/m/voorwaarden/algemene-verkoopvoorwaarden/index.html)*van bol.com.’*

Direct bij de aankoop van dit boek, wordt er dus automatisch akkoord gegaan met de algemene voorwaarden. Als het boek in goede staat geleverd wordt, is er niets aan de hand. Maar stel dat dit boek te laat wordt ontvangen of het boek beschadigd is, dan kan gebruik worden gemaakt van de algemene voorwaarden van bol.com. Eén van de bepalingen in hun algemene voorwaarden is namelijk:

*‘Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.’*

In de definities van de algemene voorwaarden staat uitgelegd dat ‘de ondernemer’ in dit geval bol.com betreft.

Dit werkt andersom precies hetzelfde, stel dat de kosten van het boek te laat betaald worden dan zou bol.com kunnen terugvallen op de algemene voorwaarden die zij zelf hanteren. Algemene voorwaarden zijn er dus om in geval van een conflict op terug te kunnen vallen. Dat is de reden dat veel bedrijven algemene voorwaarden hanteren. Eén van deze bedrijven is Kom plot Hosting & Webdesign bv, hierna te noemen KPHW. KPHW is een bedrijf dat gevestigd is in Reeuwijk en zij zijn sinds 2011 actief. Zij houden zich bezig met ‘hosting en webdesign’. Dit houdt in dat zij websites voor andere bedrijven beheren, onderhouden en vormgeven. Deze bedrijven vormen samen een zogenaamde klantenportefeuille. Deze klantenportefeuille bestaat op dit moment uit 1200 klanten.

De overeengekomen afspraken zijn vastgelegd in een overeenkomst. Dit betreffen hoofdafspraken die tussen partijen worden overeengekomen zoals wat de diensten inhouden die worden verleend, wat voor vergoeding hiertegen over staat, hoe lang de duur van de overeenkomst is en wanneer deze eindigt enzovoort. Naast deze overeenkomst is het belangrijk om afspraken te maken waarop kan worden teruggevallen in geval van een conflict over de hoofdafspraken in de overeenkomst. Dit kunnen afspraken zijn over de termijn waarbinnen de diensten geleverd moeten worden, wanneer KPHW aansprakelijk gesteld kan worden of wanneer juist niet en wat er moet gebeuren op het moment dat er klachten zijn. Het gaat dus om zogenaamde randvoorwaarden. Voorwaarden die niet de kern van de prestatie betreffen maar naast de overeenkomst belangrijke afspraken bevatten waar beide partijen zich aan moeten houden. Deze randvoorwaarden worden algemene voorwaarden genoemd. Bedrijven kunnen dezelfde set algemene voorwaarden meestal gebruiken voor alle overeenkomsten die zij sluiten met klanten.*[[1]](#footnote-1)*

**1.1 Probleemanalyse**

Het is voor bedrijven aan te raden om algemene voorwaarden te hanteren om er in geval van een conflict op terug te kunnen vallen. Maar alleen het hebben van algemene voorwaarden is niet genoeg om op terug te kunnen vallen als gebruiker. In het geval van KPHW zou KPHW zelf de gebruiker van de algemene voorwaarden zijn, en het bedrijf waarmee KPHW een overeenkomst sluit voor bijvoorbeeld het hosten van een website, is de wederpartij.

Algemene voorwaarden zijn niet zomaar geldig. Daarvoor moeten ze voldoen aan de volgende voorwaarden:

* Er moet worden voldaan aan de informatieplicht. Dit houdt in dat de algemene voorwaarden van toepassing moeten worden verklaard en dit moet voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst gebeuren. Algemene voorwaarden worden van toepassing verklaard door ze op de juiste manier ter hand te stellen.
* De bepalingen in de algemene voorwaarden mogen voor de wederpartij niet onredelijk zijn. Dit houdt in dat de bepalingen niet in de zogenaamde zwarte of grijze lijst mogen voorkomen. De lijsten zijn geregeld in de wet en bevatten bepalingen die onredelijk bezwarend zijn of die worden vermoed onredelijk bezwarend te zijn.[[2]](#footnote-2)

Om te voldoen aan de informatieplicht, moeten de algemene voorwaarden dus van toepassing worden verklaard door ze op de juiste manier ter hand te stellen. Dit betekent dat de gebruiker er voor moet zorgen dat de wederpartij de kans heeft om de algemene voorwaarden te kunnen lezen. Als niet aan deze informatieplicht wordt voldaan dan kunnen de algemene voorwaarden worden vernietigd. De voorwaarden zijn dan niet meer geldig. Hoe de algemene voorwaarden ter hand moeten worden gesteld is niet altijd duidelijk. Dit komt doordat er sinds 2009 meerdere regelingen zijn voor de terhandstelling van algemene voorwaarden. De wet maakt bij deze regelingen onderscheid tussen dienstverleners en niet-dienstverleners. Dit is gedaan om de regels rond de dienstverlening te harmoniseren en hier is een informatieplicht uit ontstaan die specifiek gericht is op dienstverleners.[[3]](#footnote-3)

Kom Plot ! Hosting & Webdesign B.V. (KPHW) is een bedrijf dat diensten levert aan andere bedrijven met betrekking tot hosting en webdesign. Zij vallen onder de regeling voor dienstverleners. Dit blijkt uit de volgende artikelen uit de Dienstenrichtlijn[[4]](#footnote-4) en het EG-verdrag:

Art. 4 lid 1 Dienstenrichtlijn geeft de volgende definitie van het begrip dienst*: ‘*Elke economische activiteit, anders dan in loondienst, die gewoonlijk tegen vergoeding geschiedt, zoals bedoeld in artikel 50 van het Verdrag. ‘

Art. 50 EG-verdrag omschrijft het begrip dienst als volgt: ‘Dienstverrichtingen of handelingen welke gewoonlijk tegen betaling geschieden. De vergoeding vormt de economische tegenprestatie voor de betrokken dienst, ongeacht de directe of indirecte voorwaarden voor de financiering van een dienst.’

KPHW voert werkzaamheden uit, gericht op de productie van diensten. Zij worden ingehuurd door andere bedrijven om websites te hosten en krijgen hiervoor een vergoeding, welke niet valt onder het begrip loondienst. Hierdoor mag worden aangenomen dat KPHW onder de dienstenrichtlijn valt.

Verder is de Dienstenrichtlijn van toepassing op alle diensten die daarvan niet uitdrukkelijk zijn uitgesloten.

Uitgesloten van de dienstenrichtlijn zijn:

- Niet-economische diensten van algemeen belang

- Financiële diensten

- Elektronische-communicatienetwerken en -diensten (zoals internetproviders)

- Diensten op het gebied van vervoer

- Diensten van uitzendbedrijven

- Gezondheidszorg

- Audiovisuele diensten en radio-omroep

- Gokactiviteiten

- Activiteiten in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag

- Sociale diensten betreffende sociale huisvesting, kinderzorg en ondersteuning van gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood

- Particuliere beveiligingsdiensten

- Diensten van notarissen en deurwaarders die bij een officieel overheidsbesluit zijn benoemd[[5]](#footnote-5)

KPHW valt onder geen van bovenstaande diensten, waardoor mag worden aangenomen dat de Dienstenrichtlijn op hen van toepassing mag worden verklaard. Dit is de reden dat de regeling voor dienstverleners in dit onderzoek wordt behandeld. Voor het geval dat KPHW ooit zijn diensten uitbreidt waardoor zij niet meer alleen onder dienstverleners vallen, wordt ook de regeling voor niet-dienstverleners in dit onderzoek behandeld, om een zo goed en breed mogelijk beeld te krijgen over de terhandstelling van algemene voorwaarden.

Hieronder volgt een uitleg over de verschillende regelingen die bestaan over de terhandstelling van algemene voorwaarden, namelijk de regeling voor dienstverleners welke sinds 2009 is ontstaan uit de implementatie van de Dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek en de al wat oudere regeling voor niet-dienstverleners.

Onder dienstverleners wordt verstaan, ondernemers die tegen betaling diensten leveren aan derden, waarvoor zij niet in loondienst zijn. Wordt niet aan deze eisen voldaan, dan spreken we over niet-dienstverleners.

De regeling voor niet-dienstverleners is vastgelegd in art. 6:234 BW. Volgens dit artikel moeten de algemene voorwaarden letterlijk aan de wederpartij worden gegeven tenzij dit niet mogelijk is. Een voorbeeld van wanneer dit niet mogelijk zou zijn, is wanneer de partijen niet fysiek in elkaars nabijheid zijn zoals bijvoorbeeld wanneer een overeenkomst telefonisch wordt aangegaan. Stel dat het inderdaad niet mogelijk is om de algemene voorwaarden fysiek ter hand te stellen dan biedt dit artikel een aantal andere mogelijkheden:

- Er moet aan de wederpartij bekend worden gemaakt dat de algemene voorwaarden bij de gebruiker ter inzage liggen.

- Is dit niet het geval, dan moeten de algemene voorwaarden worden gedeponeerd bij de kamer van koophandel of bij de griffie van de rechtbank. In beide gevallen moet dit aan de wederpartij bekend worden gemaakt.

- Verder stelt het artikel dat de algemene voorwaarden naar de wederpartij moeten worden verzonden als deze daar om vraagt.

Voor de niet-dienstverleners gelden de volgende regels voor het elektronisch terhandstellen van algemene voorwaarden:

- Dit mag alleen als de overeenkomst via internet wordt gesloten

- De wederpartij dient dan expliciet toestemming te geven voor het elektronisch terhandstellen.

- De wederpartij moet de algemene voorwaarden op kunnen slaan.

Bovenstaande regeling bevat striktere regels en dit is bedoeld om de wederpartij bescherming te bieden. Tot 2009 gold deze regeling voor iedereen. [[6]](#footnote-6)

Sinds 2009 is er echter een nieuwe regeling bijgekomen die onderscheid maakt tussen dienstverleners en niet-dienstverleners. Deze nieuwe regeling is opgenomen in artikel 6:230c BW en is ontstaan doordat de 'Dienstenrichtlijn'[[7]](#footnote-7) in 2009 is geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek. Volgens art. 6:230c BW zijn er vier mogelijkheden om de algemene voorwaarden ter hand te stellen.

1. De algemene voorwaarden worden op eigen initiatief van de gebruiker verstrekt.

2. De algemene voorwaarden zijn voor de wederpartij makkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten.

3. De algemene voorwaarden zijn voor de wederpartij makkelijk elektronisch toegankelijk op een door de gebruiker medegedeeld adres.

4. De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle door de gebruiker aan de wederpartij verstrekte documenten waarin deze diensten in detail worden beschreven.

Wat bij de nieuwe regeling opvalt is dat de gebruiker de keuze heeft uit vier mogelijkheden voor de terhandstelling van algemene voorwaarden terwijl volgens de oude regeling de voorwaarden letterlijk aan de wederpartij moeten worden gegeven tenzij 'dit niet mogelijk is'. Hieruit blijkt dat de nieuwe regeling soepeler is dan de eerste, maar de wederpartij dus ook minder beschermd wordt.

Voor dienstverleners geldt de volgende regel voor het elektronisch ter hand stellen: op grond van art. 6:230c BW is het voldoende om de link te noemen waarop de algemene voorwaarden terug te vinden zijn.[[8]](#footnote-8) [[9]](#footnote-9)

De wet- en regelgeving rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden is de afgelopen jaren vaak aan veranderingen onderhevig geweest. Zo was de regeling voor dienstverleners die is opgenomen in art. 6:230c BW er dan weer wel en dan weer niet. Hieronder volgt een overzicht van de wet- en regelgeving over de terhandstelling van algemene voorwaarden en een uitleg over de implementatie van de dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek en waarom hier tussen 2009 en 2012 niet altijd op kon worden teruggevallen.

**1.2 Europees recht**

Het Europese recht is van toepassing als we kijken naar algemene voorwaarden. Zo bestaat naast de grijze en de zwarte lijst waaruit blijkt wanneer algemene voorwaarden onredelijk bezwarend zijn, ook een blauwe lijst welke afkomstig is uit het Europese recht, uit Richtlijn 93/13/EEG. Verder is natuurlijk Richtlijn 2006/123/EG van toepassing, waarin de Dienstenrichtlijn is opgenomen.

**1.3 Nationale wet- en regelgeving**

Over het onderwerp 'algemene voorwaarden' bestaat veel nationale wet- en regelgeving.

Algemene voorwaarden zijn opgenomen in het Burgerlijk Recht, een rechtsgebied waarin de rechten en plichten tussen burgers en/of bedrijven onderling geregeld worden, specifiek onder het overeenkomstenrecht.

Om een overeenkomst tot stand te laten komen, is een meerzijdige rechtshandeling nodig. Dit houdt in dat meerdere personen hetzelfde rechtsgevolg beogen. Zij willen dus dat er een overeenkomst tot stand komt. Het onderwerp rechtshandelingen is opgenomen in titel 2 van boek 3 van het Burgerlijk Wetboek.

De algemene voorwaarden zijn ook in de wet terug te vinden in boek 6, titel 5 van het Burgerlijk Wetboek, in de artikelen 230 t/m 247.

In titel 1 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek zijn de verbintenissen in het algemeen terug te vinden.

De regelingen die bestaan over de terhandstelling van algemene voorwaarden zijn opgenomen in art. 6:234 BW en in art. 6:230c BW. De laatste regeling bestaat nog niet zo lang. Sinds 28 december 2009 is de Dienstenrichtlijn geïmplementeerd in het Burgerlijk wetboek waardoor deze regeling is ontstaan. Op 28 december 2009 werd er in art. 6:234 BW een wijziging aangebracht waardoor een aparte regeling voor dienstverleners ontstond. Vervolgens is bij nog een wijziging van dit wetsartikel de koppeling naar art. 6:230c BW abusievelijk weggevallen. Dit werd genoemd in een arrest van de Hoge Raad.[[10]](#footnote-10) Vervolgens heeft de Verzamelwet Veiligheid en Justitie 2011 hier op 27 oktober 2011 verandering in gebracht .[[11]](#footnote-11) Deze heeft er voor gezorgd dat er in art. 6:234 BW wordt verwezen naar art. 6:230c BW.[[12]](#footnote-12)

Voor bepaalde overeenkomsten bevat de wet ook nog bijzondere regels die zijn opgenomen in boek 7 en boek 7a van het Burgerlijk Wetboek. Hier zijn o.a. de koopovereenkomst, de huurovereenkomst, de overeenkomst van opdracht en de arbeidsovereenkomst in opgenomen.

**1.4 Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is om advies, in de vorm van een onderzoeksrapport, te geven aan KPHW over de terhandstelling van algemene voorwaarden om voor hen duidelijkheid te scheppen met betrekking tot de verschillende regelingen die er bestaan. In dit onderzoeksrapport wordt een stroomschema opgenomen waarin alle stappen duidelijk staan aangegeven, die moeten worden genomen voor de terhandstelling van algemene voorwaarden.

KPHW wil door middel van dit onderzoek een betere werkwijze hanteren wat de terhandstelling van algemene voorwaarden betreft.

Door middel van literatuuronderzoek wordt onderzocht wat de theorie over deze verschillende regelingen zegt. Door middel van het jurisprudentieonderzoek wordt onderzocht hoe in de praktijk door rechters wordt omgegaan met deze verschillende regelingen. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen dienstverleners en niet-dienstverleners. Tijdens het jurisprudentieonderzoek wordt gekeken naar de omstandigheden tijdens het ter hand stellen van algemene voorwaarden en de omstandigheden waarbij de rechter algemene voorwaarden vernietigt. Deze omstandigheden zijn bij het hoofdstuk ‘onderzoeksmethoden per deelvraag’ uitgewerkt in de topics.

**1.5 Centrale vraag en deelvragen**

*‘Welk advies kan op basis van literatuur- en jurisprudentieonderzoek aan KPHW worden gegeven over de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek op 28 december 2009?’*

1. Wat is de wet- en regelgeving rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners en niet-dienstverleners?

2. Wat is er veranderd ten opzichte van de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009, blijkens de wetshistorie en literatuuronderzoek?

3. Wat is blijkens literatuuronderzoek de meest betrouwbare wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners?

4. Wat zijn volgens literatuur- en jurisprudentieonderzoek de omstandigheden rondom de terhandstelling  van algemene voorwaarden op grond waarvan de rechter deze vernietigt voor dienstverleners?

5. In welke gevallen wordt een zaak over de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners, volgens jurisprudentieonderzoek, volgens de oude regel van art. 6:234 BW beoordeeld en in welke gevallen volgens de nieuwe regel  van art. 6:230c BW?

6. Wat is blijkens jurisprudentieonderzoek de meest voorkomende wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden die door de rechter als juist wordt gekwalificeerd voor dienstverleners?

**1.6 Begrippen operationaliseren**

Verschillende regelingen

In dit onderzoek wordt gesproken over twee regelingen met betrekking tot algemene voorwaarden. De regeling voor dienstverleners, in eerste instantie vallend onder artikel 6:230c BW maar in veel jurisprudentie wordt de regeling van art. 6:234 BW ook toegepast op dienstverleners.

De regeling voor niet-dienstverleners, vallend onder artikel 6:234 BW.

Meest voorkomende wijze

In het onderzoek wordt tijdens de beantwoording van de deelvraag vier gesproken over ‘de meest voorkomende wijze’. Hier wordt mee bedoeld op welke mogelijke manieren de algemene voorwaarden ter hand gesteld kunnen worden.

Dienstverleners

In dit onderzoek wordt met 'dienstverleners' bedoeld, dienstverleners die vallen onder de werking van de Dienstenrichtlijn.

Meest betrouwbare wijze

In dit onderzoek wordt tijdens de beantwoording van deelvraag 3 gesproken over 'de meest betrouwbare wijze van terhandstelling'. Hier wordt mee bedoeld op welke wijze van terhandstelling het snelst is voldaan aan de informatieplicht en waarmee dus de voorwaarden het meest geldig worden verklaard.

**1.7 Onderzoeksmethoden per deelvraag**

In dit hoofdstuk wordt per deelvraag de onderzoeksmethoden besproken die tijdens het onderzoek is gebruikt. Het betreft een praktijkgericht kwalitatief juridisch onderzoek. Om de kwaliteit van het onderzoek te toetsen wordt per deelvraag ingegaan op de manier waarop de kwaliteit is gewaarborgd.

*1. Wat is de wet- en regelgeving rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van het Burgerlijk Wetboek, boek 6: art. 231 t/m 247. Verder werden de volgende boeken geraadpleegd.

1. Hendrikse, M, Jongeneel, H en Wessels, B, *algemene voorwaarden,* Wolters Kluwer 2010

2. Hijma, J, *Monografieën algemene voorwaarden*, Deventer, Wolters Kluwer, 2016

Ook het staatsblad, jaargang 2011, 500 werd bij deze deelvraag gebruikt als bron.

In eerste instantie werd uitgegaan van het feit dat dit onderzoek zowel de dienst- als niet-dienstverleners zou onderzoeken. De reden hiervan was dat het onderzoek dan een zo breed mogelijk beeld zou schetsen waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek toenam.

Vlak voor het begin van het onderzoek werd echter besloten om het onderzoek alleen te richten op de dienstverleners. Dit bleek namelijk al een breed onderwerp op zich te zijn en het onderzoek werd op deze manier meer relevant voor de opdrachtgever.

Om de kwaliteit van deze deelvraag te waarborgen werd gebruik gemaakt van meerdere bronnen om de betrouwbaarheid te vergroten en er is gebruik gemaakt van voetnoten zodat het onderzoek controleerbaar is.

2. *Wat is er veranderd ten opzichte van de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009, blijkens de wetshistorie en literatuuronderzoek*?

Om deelvraag twee te kunnen beantwoorden is gekeken naar het Burgerlijk Wetboek en de wetshistorie. Hiervoor werden de volgende Memories van Toelichting en kamerstukken als bron gebruikt.[[13]](#footnote-13)

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden werd eerst gekeken naar wat de situatie met betrekking tot algemene voorwaarden en de terhandstelling daarvan was voor de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009 en vervolgens wat er na deze implementatie veranderd is voor dienstverleners.

Ook de twee handboeken over algemene voorwaarden worden bij deze deelvraag geraadpleegd en de volgende vakartikelen die over dit onderwerp zijn geschreven:

1. P. Bloemendal, *Terhandstelling van algemene voorwaarden in overzicht,* 01 oktober 2013, http://dirkzwagerasv.nl/2013/10/01/terhandstelling-van-algemene-voorwaarden-in-overzicht/

2. Lodder, A.R, *Onduidelijkheid over presenteren algemene voorwaarden: verwijzing valt weg door het wijzigen van een ondertussen gewijzigde wet,* Tijdschrift voor internetrecht nr.1 februari 2011

3. Spanjaard, J.H.M, *artikel 6:234 BW of de moeizame relatie van de Nederlandse wetgever met Europese regelgeving,* Contracteren aflevering 1 2012

Om de kwaliteit van deze deelvraag te waarborgen is gebruik gemaakt van meerdere bronnen waardoor de betrouwbaarheid is toegenomen en door het gebruik van voetnoten is het onderzoek controleerbaar geworden.

3. Wat is blijkens literatuuronderzoek de meest betrouwbare wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners en niet-dienstverleners?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van dezelfde twee boeken als bij voorgaande deelvragen en de volgende vakartikelen:

1. D. Maat, *Algemene voorwaarden; toepasselijkheid, terhandstelling en vernietiging,* 21 januari 2015, http://www.maatwerk-advocaten.nl/blog/algemene-voorwaarden

2. A. Engelfriet, *Moet u uw voorwaarden deponeren bij de Kamer van Koophandel?,* 29 september 2009, https://ictrecht.nl/2009/09/29/moet-u-uw-voorwaarden-deponeren-bij-de-kvk/

3. B.G.N. Gubbels, *Deponeren van algemene voorwaarden bij de Kamer van Koophandel zinvol?,* 22 september 2015, http://blog.wetrecht.nl/deponeren-van-algemene-voorwaarden-bij-de-kvk-zinvol/

4. P. Bloemendal, *Terhandstelling van algemene voorwaarden in overzicht,* 01 oktober 2013, http://dirkzwagerasv.nl/2013/10/01/terhandstelling-van-algemene-voorwaarden-in-overzicht/

5. R. van der Laak, *Hoe zat het ook al weer met de terhandstelling van algemene voorwaarden?,* 13 april 2017, https://ictrecht.nl/2017/04/13/hoe-zat-ook-alweer-terhandstelling-algemene-voorwaarden/

6. 7. A.E. van den Heuvel, *Publicaties algemene voorwaarden,* 14 maart 2014, https://www.wijnenstael.nl/publicaties/2424

8. L. Vosters, *Algemene voorwaarden - terhandstelling,* 08 september 2015, http://www.lucvosters.nl/consumentenrecht/algemene-voorwaarden/algemene-voorwaarden-terhandstelling

9. L. Vosters, *Informatieplicht dienstverrichter bij algemene voorwaarden*, 10 september 2015,

http://www.lucvosters.nl/consumentenrecht/algemene-voorwaarden/informatieplicht-dienstverrichter-bij-algemene-voorwaarden

In eerste instantie luidde deze deelvraag: 'Wat is blijkens literatuuronderzoek de meest voorkomende wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners en niet-dienstverleners?'

Tijdens het beantwoorden van de deelvraag bleek deze formulering niet te kloppen en werd de deelvraag veranderd in: 'Wat is blijkens literatuuronderzoek de meest betrouwbare wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners en niet-dienstverleners?'

Om deze deelvraag te beantwoorden is gekeken naar de wet- en regelgeving over dit onderwerp en vervolgens naar wat juristen hierover geschreven hebben. Aan de hand hiervan is gekeken wat volgens literatuuronderzoek de meest voorkomende wijze is voor de terhandstelling van algemene voorwaarden voor zowel dienstverleners als niet-dienstverleners.

Om de kwaliteit van deze deelvraag te waarborgen is gebruik gemaakt van meerdere bronnen om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten en ook is er gebruikt gemaakt van voetnoten waardoor het onderzoek controleerbaar is. Tot slot zal is deze deelvraag na de beantwoording voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij om zowel de betrouwbaarheid als validiteit van de deelvraag te vergroten doordat eventuele toevallige of systematische fouten zo beter opgespoord kunnen worden.

4. In welke gevallen wordt een zaak over de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners, volgens literatuur- en jurisprudentieonderzoek, volgens de oude regel van art. 6:234 BW beoordeeld en in welke gevallen volgens de nieuwe regel van art. 6:230c BW?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden werd gekeken naar het Excel-schema waar alle uitspraken in verwerkt waren. Eén van de topics in dit schema was of de rechter in het geval van dienstverlening de regeling van art. 6:234 BW of de regeling van art. 6:230c BW eerder zou toepassen. Met dit schema ontstond dus een overzicht waaruit bleek welke regeling in welk geval wordt toegepast. Aan de hand van dit schema, werden vervolgens grafieken gemaakt om de percentages uit te drukken en zo een nog beter beeld te krijgen over welke regeling de rechter in welke gevallen toepast.

Om de kwaliteit van deze deelvraag te waarborgen, werden de analyses in de bijlagen van het onderzoeksrapport gevoegd zodat alle uitkomsten nu controleerbaar zijn. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek. Verder zijn de uitkomsten van deze deelvraag voorgelegd aan eerder genoemde derde als extra controle zodat de kwaliteit van het onderzoek toenam.

Voor deze deelvraag werd in de uitspraken bekeken naar welke regeling door de rechter werd toegepast en wat de feiten en omstandigheden waren waardoor de rechter tot deze overweging kwam.

In eerste instantie was dit de laatste deelvraag in het onderzoek maar om de volgorde van de deelvragen het meest logisch te houden is besloten deze deelvraag als vierde te beantwoorden.

Verder zou deze deelvraag alleen beantwoord worden aan de hand jurisprudentie maar omdat er maar heel weinig zaken bleken te zijn waar dit onderwerp in besproken werd, is ook gekeken naar de literatuur.

5. Wat is blijkens jurisprudentieonderzoek de meest voorkomende wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden die door de rechter als juist wordt gekwalificeerd voor dienstverleners?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is gezocht naar jurisprudentie over de terhandstelling van algemene voorwaarden. Dit is gedaan door op www.rechtspraak.nl te zoeken naar uitspraken met als onderwerp 'terhandstelling'. Hierdoor kwamen er 524 uitspraken tevoorschijn. Alleen de uitspraken vanaf 28 december 2009 zijn van toepassing voor dit onderzoek. De uitspraken van voor deze datum zijn ook niet meegenomen. Verder gingen niet alle uitspraken daadwerkelijk over algemene voorwaarden. Hierdoor bleven er 168 uitspraken over.

Van deze uitspraken waren er 36 waarbij er geen uitspraak werd gedaan over de terhandstelling van algemene voorwaarden. Dit bleek bijvoorbeeld uit de volgende zin in één van de uitspraken: 'voor het overige verbindt [gedaagde] geen (rechts)gevolgen aan het gesteld achterwege blijven van de terhandstelling, zodat dit verder geen bespreking behoeft. Hiermee werd het onderwerp terhandstelling van de algemene voorwaarden in de betreffende zaak afgerond. Vervolgens waren er 15 uitspraken waarbij werd verwezen naar een andere procedure en waarbij de einduitspraak in de hoofdzaak nog loopt en dus nog niet gepubliceerd is. Deze uitspraken zijn dan ook niet meegenomen. Hierdoor bleven er 117 uitspraken over. Toen bleken er nog 3 uitspraken bij te zitten waarbij niet duidelijk was hoe de terhandstelling is verlopen. Hierdoor waren de uitspraken niet bruikbaar voor het onderzoek en zijn ze buiten beschouwing gelaten. Van de 114 uitspraken die toen overbleven, is uiteindelijk gekozen om alleen de uitspraken die dienstverleners betreffen, mee te nemen in het onderzoek om zo de relevantie van het onderzoek voor de opdrachtgever te vergroten. Deze uitspraken zijn zowel van de Hoge Raad, het Gerechtshof en de rechtbanken. De uitspraken zijn in een Excel-schema gezet waardoor duidelijk werd waar de uitspraken precies over gingen. Nadat dit in kaart was gebracht, werd elke topic apart onderzocht. Het was allereerst belangrijk om te weten hoe de algemene voorwaarden ter hand waren gesteld. Op deze manier kon achterhaald worden of een rechter de terhandstelling van algemene voorwaarden eerder bewezen achtte als ze op een bepaalde manier ter hand waren gesteld. Vervolgens werd gekeken in hoeveel zaken de rechter algemene voorwaarden vernietigd en hoe hij tot dit besluit kwam. Dit was van belang voor het onderzoek omdat het zou kunnen zijn dat de rechter de algemene voorwaarden in bepaalde gevallen sneller vernietigd dan in andere gevallen. Tot slot werd gekeken naar in welke gevallen de wederpartij zich beroept op onjuiste terhandstelling van de algemene voorwaarden. Dit was belangrijk om te weten voor het onderzoek omdat daardoor duidelijk zou kunnen worden hoe te voorkomen is dat de wederpartij zich beroept op onjuiste terhandstelling van de algemene voorwaarden.

Om de kwaliteit van deze deelvraag te kunnen waarborgen is gebruik gemaakt van een grote populatie uitspraken. De totale populatie is 54 uitspraken. Dit zijn de uitspraken van na 28 december 2009, welke daadwerkelijk gaan over dienstverleners en de terhandstelling van algemene voorwaarden en bruikbaar zijn voor dit onderzoek. Deze werden gebruikt voor de steekproef. Hiervoor moesten alle uitspraken gelezen zijn en in een Excel-schema zijn verwerkt waardoor precies duidelijk was waar de zaken over gingen en van welke regelingen met betrekking tot de algemene voorwaarden gebruikt werd gemaakt. Alle 54 uitspraken werden geanalyseerd om een zo goed mogelijk praktijkgericht kwalitatief juridisch onderzoek uit te voeren.

Topics: art. 6:234 BW (voor niet-dienstverleners)

- Fysiek ter hand stellen van algemene voorwaarden.

- De algemene voorwaarden liggen bij de gebruiker ter inzage.

- De algemene voorwaarden worden gedeponeerd bij de kamer van koophandel of de griffie van de rechtbank.

- De algemene voorwaarden worden naar de wederpartij verzonden als deze daarom vraagt.

- De algemene voorwaarden zijn elektronisch ter hand gesteld.

Subtopics:

- De overeenkomst welke via internet gesloten zijn.

- Expliciete toestemming van de wederpartij voor het elektronisch terhandstellen.

- De wederpartij moet de algemene voorwaarden op kunnen slaan.

Topics: art. 230c BW (voor dienstverleners)

- De algemene voorwaarden worden op eigen initiatief aan de wederpartij verstrekt.

- De algemene voorwaarden zijn makkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten.

- De algemene voorwaarden zijn makkelijk elektronisch toegankelijk op een door gebruiker medegedeeld adres.

- De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle door de gebruiker aan wederpartij verstrekte documenten.

6. Wat zijn volgens jurisprudentieonderzoek de omstandigheden rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden op grond waarvan de rechter deze vernietigt voor dienstverleners?

Voor de beantwoording van deze deelvraag, werd wederom gebruik gemaakt van het Excel-schema. Ook de vernietigbaarheid van de algemene voorwaarden was een topic in dit schema. Naar aanleiding van de uitkomsten van het Excel-schema, werden tabellen en grafieken gemaakt om duidelijk in kaart te brengen hoeveel zaken de rechter vernietigd heeft en wat hier de redenen voor waren.

Ook bij deze deelvraag werden alle 54 uitspraken geanalyseerd zodat de populatie zo groot mogelijk was en werd gezorgd dat het onderzoek controleerbaar was doordat de analyses bij de bijlagen van het onderzoeksrapport werden gevoegd.

Bij het beantwoorden van deze deelvraag werd gebruikt gemaakt van dezelfde topics als voor deelvraag 5.

Om de leesbaarheid van dit onderzoek te vergroten werd tijdens het beantwoorden van deelvragen 5 en 6 besloten om deze deelvragen samen te voegen in één hoofdstuk.

**Hoofdstuk 2, juridisch kader**

**2.1 De wet- en regelgeving rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden**

Dit hoofdstuk is het juridisch kader en hier worden deelvraag 1 t/m 3 beantwoord. Deze deelvragen betreffen theoretisch-juridische onderzoeksvragen. In paragraaf 2.1 wordt de wet- en regelgeving rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden uitgelegd voor dienstverleners en niet-dienstverleners. De reden dat in dit hoofdstuk ook de regelgeving rondom de niet-dienstverleners wordt besproken is omdat art. 6:230c BW een aanvulling is op de al eerder bestaande regeling van art. 6:234 BW. Alleen dienstverleners mogen algemene voorwaarden ter hand stellen zoals art. 6:230c BW beschrijft maar het staat dienstverleners vrij om algemene voorwaarden ter hand te stellen volgens de striktere regeling van art. 6:234 BW. Vervolgens worden in paragraaf 2.2 de veranderingen die ontstaan zijn sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn[[14]](#footnote-14) in het Burgerlijk Wetboek (in afdeling 6.5.2 A BW) ten opzichte van de terhandstelling van de algemene voorwaarden voor dienstverleners behandeld. In paragraaf 2.3 van dit hoofdstuk worden tenslotte de wijzen van terhandstelling van art 6:234 BW en art. 6:230c BW voor dienstverleners behandeld om naar aanleiding hiervan op te kunnen maken welke wijze van terhandstelling, volgens de literatuur, het beste gevolgd kan worden. Ook wordt in deze paragraaf gekeken wanneer volgens literatuuronderzoek de wijzen van terhandstelling juist niet leiden tot de geldigheid hiervan. Door dit in kaart te brengen wordt duidelijk binnen welke speelruimte het ter hand stellen zich moet bevinden.

**2.1.1 De informatieplicht bij algemene voorwaarden**

Een gebruiker van algemene voorwaarden is verplicht om te zorgen dat de wederpartij een redelijke mogelijkheid heeft om van deze voorwaarden kennis te nemen.[[15]](#footnote-15) Op grond van art. 6:231 c BW in combinatie met art. 6:232 BW is een wederpartij snel gebonden aan de algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden worden namelijk van toepassing verklaard door middel van aanbod en aanvaarding en hiervoor is geen terhandstelling vereist. Als een wederpartij akkoord gaat met een overeenkomst waarin de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, dan is hij hierdoor aan de voorwaarden gebonden. Dit hoeft de wederpartij echter niet expliciet duidelijk te maken, ook door stilzwijgende aanvaarding kan een overeenkomst tot stand komen en daarmee de voorwaarden van toepassing worden verklaard. Ook als de wederpartij bepaalde gedragingen uit, waardoor mag worden aangenomen dat hij de wil had om de overeenkomst en de daarbij behorende algemene voorwaarden te accepteren, dan is de wederpartij daaraan gebonden.[[16]](#footnote-16) De gebruiker heeft wel de plicht om expliciet aan te geven dat hij de algemene voorwaarden van toepassing wil verklaren. Als de wederpartij bijvoorbeeld alleen de algemene voorwaarden zelf overhandigd krijgt, dan zijn ze nog niet van toepassing. De gebruiker kan aangeven dat hij de voorwaarden van toepassing wil verklaren door bijvoorbeeld letterlijk in de offerte op te nemen dat de voorwaarden van toepassing zijn.[[17]](#footnote-17) Als er geen wilsovereenstemming is dan is er geen gebondenheid aan de algemene voorwaarden. Maar dit is iets anders dan dat er niet aan de informatieplicht is voldaan. Dat is het geval als de voorwaarden niet ter hand zijn gesteld. Het gevolg daarvan is dat de er een beroep kan worden gedaan op een vernietigingsgrond van art. 6:233 b BW, zie hiervoor paragraaf 2.1.4. Het is belangrijk om bovenstaande aspecten niet door elkaar te halen want dit kan er bij de rechter leiden toe leiden dat er geen beroep meer kan worden gedaan op een vernietingsgrond. Een wederpartij kan zich niet beroepen op de vernietingsgrond van art. 6:233 b BW als hij tijdens het sluiten van de overeenkomst geacht werd bekend te zijn met de algemene voorwaarden, of als hij hiermee bekend had kunnen zijn.[[18]](#footnote-18)

Als de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn en ze zijn op de juiste manier ter hand gesteld, dan is voldaan aan de informatieplicht. Het kan voorkomen dat op een zeker moment de voorwaarden moeten worden gewijzigd. Zeker als dit grote wijzigingen betreft, dan moet er weer opnieuw worden voldaan aan de informatieplicht. Dit moet gebeuren door middel van een aanvullende overeenkomst en de wederpartij moet het er mee eens zijn.[[19]](#footnote-19) Het is de plicht van de gebruiker om bij een wijziging van de algemene voorwaarden aan te kunnen tonen dat hij opnieuw heeft voldaan aan de informatieplicht. Om opnieuw aan de informatieplicht te kunnen voldoen kan de gebruiker bijvoorbeeld de algemene voorwaarden naar de wederpartij opsturen met de vermelding dat de voorwaarden gewijzigd zijn en hij moet dan precies aangeven wat er in de voorwaarden gewijzigd is. Alleen een brief met de mededeling dat de voorwaarden gewijzigd zijn is niet voldoende.

**2.1.2 Algemene voorwaarden met terugwerkende kracht invoeren**

Naast het ter hand stellen van algemene voorwaarden, en de mogelijkheid om deze later nog te kunnen wijzigen, is het ook mogelijk om algemene voorwaarden achteraf na het sluiten van een overeenkomst nog in te kunnen voeren. Dit moet dan gedaan worden door een nadere overeenkomst.[[20]](#footnote-20) In de nadere overeenkomst kunnen de algemene voorwaarden alsnog van toepassing worden verklaard. De algemene voorwaarden moeten wel alsnog op de juiste manier ter hand worden gesteld voor of tijdens het sluiten van deze overeenkomst. Het met terugwerkende kracht invoeren van de algemene voorwaarden mag alleen als de wederpartij hier uitdrukkelijk mee instemt.[[21]](#footnote-21)

**2.1.3 Op wie rust de last om te bewijzen dat algemene voorwaarden ter hand zijn gesteld?**

Op de gebruiker rust de bewijslast om er zeker van te zijn dat de wederpartij een redelijke mogelijkheid is geboden tot kennisnemen van de algemene voorwaarden.[[22]](#footnote-22) Als gebruiker is het belangrijk om achteraf te kunnen bewijzen dat de algemene voorwaarden daadwerkelijk ter hand gesteld zijn voor het geval de wederpartij zich beroept op vernietigbaarheid van de voorwaarden en de zaak voor de rechter komt. Daarom is het aan te raden alles omtrent het terhandstellen van de algemene voorwaarden vast te leggen of te documenteren. Zo kan het bijvoorbeeld dat de voorwaarden elektronisch ter hand zijn gesteld door middel van een e-mail waar de algemene voorwaarden in de bijlage waren gevoegd. Als deze e-mail is verwijderd en de wederpartij beweert dat hij nooit algemene voorwaarden heeft ontvangen, is het niet mogelijk om te bewijzen dat de voorwaarden wel degelijk ter hand zijn gesteld. Om te voorkomen dat de voorwaarden op deze manier vernietigd kunnen worden, is het dus belangrijk om te zorgen dat alles achteraf bewijsbaar is. Een andere manier voor de gebruiker om te zorgen dat hij kan bewijzen dat de voorwaarden ter hand zijn gesteld is door de wederpartij voor ontvangst van de algemene voorwaarden te laten tekenen. Een dergelijke getekende verklaring levert dwingend bewijs op, op grond van art. 157 lid 2 RV.[[23]](#footnote-23) [[24]](#footnote-24)

**2.1.4 De vernietigbaarheid van algemene voorwaarden**

Doordat de wederpartij snel gebonden is aan algemene voorwaarden[[25]](#footnote-25) biedt de wet de mogelijkheid om deze voorwaarden achteraf te vernietigen. Er bestaan 2 redenen op grond waarvan algemene voorwaarden zouden kunnen worden vernietigd:

- De algemene voorwaarden bevatten een of meer bedingen die onredelijk bezwarend zijn. (art. 6:233 a BW)

- De wederpartij is geen redelijke mogelijkheid geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen, dit is het geval als de voorwaarden te laat ter hand zijn gesteld. (art. 6:233 b BW)

Als een beding in de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend wordt geacht, dan is het mogelijk om alleen dit beding in de algemene voorwaarden te vernietigen en de overige voorwaarden leiden in dat geval niet tot vernietiging. Met beding wordt een afspraak in de overeenkomst bedoeld die schriftelijk is vastgelegd, zoals algemene voorwaarden. Als algemene voorwaarden vernietigd worden omdat de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid is geboden tot kennisnemen van de voorwaarden dan worden de voorwaarden in zijn geheel vernietigd.[[26]](#footnote-26)

Op grond van art. 6:235 BW kunnen ondernemingen met 50 of meer werknemers zich niet beroepen op de vernietigingsgrond van art. 6:233 b BW. Dit geldt ook voor ondernemers die hun jaarrekening publiceren. Het gaat er in dit geval niet om of de onderneming de verplichting heeft om de jaarrekening te publiceren maar essentieel is of de jaarrekening feitelijk is gepubliceerd.[[27]](#footnote-27) Deze ondernemingen kunnen de algemene voorwaarden wel laten vernietigen op grond van art. 6:248 lid BW. Zij kunnen zich dan beroepen op het feit dat de voorwaarden in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid. Redelijkheid en billijkheid is ongeschreven waarbinnen de algemene voorwaarden moeten worden gesloten om zo onrechtvaardige situaties te voorkomen.

Het vernietigen van de algemene voorwaarden houdt in dat de voorwaarden niet meer gelden en ze met terugwerkende kracht ook nooit geacht hebben te bestaan.[[28]](#footnote-28) In dit geval kunnen de algemene voorwaarden in zijn geheel worden vernietigd. Het vernietigen van de voorwaarden kan op 2 manieren.

- De algemene voorwaarden kunnen buitengerechtelijk worden vernietigd

- De algemene voorwaarden kunnen door de rechter worden vernietigd

Het buitengerechtelijk vernietigen van de algemene voorwaarden kan op grond van art. 3:50 BW.

Dit is zo genoemd omdat er geen rechter aan te pas komt. Buitengerechtelijke vernietiging gebeurd door middel van een schriftelijke verklaring waarin staat aangegeven dat de algemene voorwaarden dienen te worden vernietigd omdat er geen redelijke mogelijkheid is geweest om van de voorwaarden kennis te nemen. Als de andere partij zich neerlegt bij deze verklaring dan mag worden aangenomen dat de vernietiging is geslaagd. Het gevolg hier is ook dat de algemene voorwaarden nooit hebben bestaan. Als de andere partij het niet eens is met de buitengerechtelijke vernietiging dan zal de zaak toch voor de rechter moeten komen om alsnog een beroep op vernietiging te kunnen doen.

De algemene voorwaarden kunnen door de rechter worden vernietigd op grond van art. 3:51 BW.

Als de rechter oordeelt dat het beroep op vernietiging slaagt dan houdt dit in dat de gebruiker zich niet meer kan beroepen op zijn algemene voorwaarden. Zo kan hij bijvoorbeeld niet meer terugvallen op zijn exoneratiebeding waarin is geregeld dat zijn aansprakelijkheid is beperkt waardoor bijvoorbeeld de verplichting tot het betalen van een schadevergoeding mee wordt beperkt.

**2.2 De veranderingen ten opzichte van de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009**

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de implementatie van de Dienstenrichtlijn dan aan het begin van dit onderzoek in de inleiding is gebeurd.

De deelvraag die in dit hoofdstuk beantwoord wordt, is: ' Wat is er veranderd ten opzichte van de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn op 28 december 2009, blijkens de wetshistorie en literatuuronderzoek?'

Voordat de Dienstenrichtlijn werd geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek was er één artikel waarin de vereisten voor de terhandstelling van algemene voorwaarden werd beschreven. Dit was art. 6:234 BW. Het uitgangspunt van dit artikel was dat algemene voorwaarden fysiek ter hand gesteld moesten worden, tenzij dit niet mogelijk was. Onder 'tenzij' werden 2 mogelijkheden verstaan. De eerste was als terhandstelling niet mogelijk was doordat de overeenkomst bijvoorbeeld telefonisch werd gesloten, of bijvoorbeeld als de algemene voorwaarden zo'n dikke stapel papier vormde, dat terhandstelling redelijkerwijs niet kon worden gevergd. Als dit het geval was, dan mocht worden volstaan met het ter inzage leggen van de voorwaarden alsmede het op verzoek verzenden.

De tweede 'tenzij' van art. 6:234 BW was als de overeenkomst over het internet werd gesloten. Dan mochten de algemene voorwaarden ook elektronisch ter hand worden gesteld.

Op 07 februari 2009 werd het wetsvoorstel 'Wet ter implementatie van de Dienstenrichtlijn' ingediend. [[29]](#footnote-29) Vervolgens werd op 28 december 2009, na de goedkeuring van dit wetsvoorstel, art. 6:234 BW aangepast. Aan dit artikel werd een 'D' toegevoegd waardoor voor dienstverleners, vallend onder de Dienstenrichtlijn[[30]](#footnote-30), terhandstelling zoals art. 6:230c BW voorschrijft, mogelijk werd gemaakt.[[31]](#footnote-31) Hierdoor ontstonden er voor dienstverleners, 2 mogelijkheden meer om te voldoen aan de vereisten van terhandstelling:

- De algemene voorwaarden mochten ter inzage worden gelegd op de plaats waar de dienst werd verricht

- Er mocht worden verwezen naar een website van de gebruiker waar de algemene voorwaarden konden worden gevonden

Het maakte bij deze wijzen van terhandstelling niet uit of fysieke terhandstelling niet mogelijk was en ook bij overeenkomsten die 'offline' werden gesloten, mochten de algemene voorwaarden elektronisch ter hand gesteld worden. Dit waren dus grote veranderingen voor dienstverleners ten opzichte van de situatie voor de implementatie van de Dienstenrichtlijn.

Na de invoering van de regeling van art. 6:230c BW, signaleerde de eerste kamer beide artikelen en vroegen zij zich af of dienstverleners voortaan zouden moeten voldoen aan beide wetsartikelen waarin 2 verschillende manieren van terhandstelling worden beschreven.[[32]](#footnote-32) De minister antwoordde hierop dat dit niet het geval was. Dienstverleners voldoen aan de verplichting tot het bieden van een redelijke mogelijkheid als zij voldoen aan art. 6:234 BW, maar ook als zij na de implementatie van de Dienstenrichtlijn handelen zoals wordt voorgeschreven in art. 6:230c BW.[[33]](#footnote-33) De regering koos ervoor om de onduidelijkheid weg te nemen en uit te leggen dat betreffende artikelen uit de Dienstenrichtlijn inzake terhandstelling van algemene voorwaarden gelijk werden getrokken met het bestaande art. 6:234 BW. Letterlijk gaven zijn aan dat: '*elke potentiële onzekerheid of onduidelijkheid'*  zo zou worden weggenomen.[[34]](#footnote-34)Dit kwam precies zo in de wet te staan.

Met de invoering van een andere wet[[35]](#footnote-35) kwam de mogelijkheid voor dienstverleners om te verwijzen naar algemene voorwaarden op hun website te vervallen. Toen was onduidelijk of de mogelijkheid die de dienstverleners hadden gekregen om naar algemene voorwaarden op hun website te verwijzen was komen te vervallen. De staatssecretaris van Veiligheid en Justitie destijds, dhr. F. Teeven, heeft toen in een brief duidelijk gemaakt dat een dienstverlener alleen met uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij mag verwijzen naar algemene voorwaarden op zijn website in het geval van een offline overeenkomst.[[36]](#footnote-36)

Vervolgens is met de invoering van de Verzamelwet Veiligheid en Justitie 2011[[37]](#footnote-37) uiteindelijk de verwijzing naar art. 6:230c BW weer zichtbaar geworden in art. 6:234 BW en kregen dienstverleners weer de mogelijkheid om ook bij een offline overeenkomst te verwijzen naar algemene voorwaarden op hun website.

De veranderingen die na de implementatie van de Dienstenrichtlijn zijn ontstaan, gelden dus alleen voor dienstverleners en luiden als volgt:

- De algemene voorwaarden mogen ter inzage worden gelegd op de plaats waar de dienst wordt verricht (dit mag zelfs als fysieke terhandstelling ook mogelijk is)

- Er mag worden verwezen naar een website van de gebruiker waar de algemene voorwaarden kunnen worden gevonden (dit mag ook als de overeenkomst niet elektronisch tot stand is gekomen en behoeft geen uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij)[[38]](#footnote-38)

**2.3 De meest betrouwbare wijze van terhandstelling van algemene voorwaarden**

De deelvraag die in dit hoofdstuk wordt beantwoord, luidt: 'wat is blijkens literatuuronderzoek de meest betrouwbare wijze van terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners en niet-dienstverleners?' Deze informatie is nodig om een gedegen advies aan de opdrachtgever te kunnen geven over de terhandstelling van algemene voorwaarden. Het is voor de opdrachtgever namelijk belangrijk om te weten welke vorm van terhandstelling doorgaans het meest betrouwbaar is zodat wordt voldaan aan de informatieplicht. In dit hoofdstuk wordt onderzocht wanneer volgens de literatuur voldaan is aan de vereisten voor terhandstelling. Voorts worden in dit hoofdstuk zowel de wijzen van terhandstelling voor dienstverleners als niet-dienstverleners omschreven. De reden hiervoor is dat dienstverleners de mogelijkheid hebben om de voorwaarden ter hand te stellen in de wijze die art. 6:234 BW voorschrijft, zoals genoemd in paragraaf 2.1.

Na de beantwoording van deze deelvraag is duidelijk binnen welke speelruimte een onderneming zich moet blijven bevinden om volgens de literatuur binnen de lijnen van een juiste terhandstelling te blijven en niet buiten deze lijnen te treden.

**2.4 De wijzen van terhandstelling volgens art. 6:234 BW**

Art. 6:234 lid 1 BW biedt in eerste instantie één wijze voor terhandstelling van algemene voorwaarden. De voorwaarden moeten fysiek ter hand worden gesteld. Pas als dit niet mogelijk is, mogen de voorwaarden ter inzage worden gelegd. Dit kan bij de gebruiker zelf of ze kunnen worden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank, met de mededeling dat ze op kosten van de gebruiker worden verzonden als de wederpartij hierom vraagt. Voor overeenkomsten die gesloten zijn via het internet biedt art. 6:234 lid 2 BW de mogelijkheid om de voorwaarden elektronisch ter hand te stellen. Hieronder volgt een overzicht van de 3 mogelijkheden van terhandstelling volgens dit artikel.

**2.4.1 De algemene voorwaarden worden fysiek ter hand gesteld**

Op grond van art. 6:234 lid 1 BW moeten algemene voorwaarden fysiek ter hand worden gesteld. Pas als dit niet mogelijk is, mogen de voorwaarden op andere wijzen worden verstrekt. Onder het fysieke ter hand stellen wordt bedoeld het letterlijk overhandigen van de algemene voorwaarden aan de wederpartij. Om aan de informatieplicht te voldoen, moet de wederpartij de algemene voorwaarden mogen houden.[[39]](#footnote-39) De voorwaarden mogen zowel voor als tijdens het sluiten van de overeenkomst ter hand worden gesteld. Het sluiten van de overeenkomst kan immers even worden uitgesteld zodat de wederpartij de algemene voorwaarden kan doorlezen.[[40]](#footnote-40)

Het is belangrijk om de terhandstelling van algemene voorwaarden achteraf te kunnen bewijzen voor het geval de wederpartij verklaard de voorwaarden nooit te hebben ontvangen. Er zijn een aantal manieren om achteraf te kunnen bewijzen dat de algemene voorwaarden wel degelijk ter hand zijn gesteld. Zo kunnen de voorwaarden per aangetekende brief worden verzonden of de voorwaarden kunnen op de achterkant van de offerte worden gedrukt. Doordat de offerte door de wederpartij wordt ondertekend, is het bewijs geleverd dat de voorwaarden fysiek ter hand zijn gesteld. Bij een grote hoeveelheid algemene voorwaarden die niet op de achterkant van de offerte passen, zouden alleen de belangrijkste bepalingen uit de voorwaarden op de achterkant van de offerte worden gedrukt en de rest van de voorwaarden zouden dan aan de offerte geniet kunnen worden. Het is dan belangrijk om de wederpartij ook de vastgeniete stapel voorwaarden te laten tekenen.[[41]](#footnote-41)

**2.4.2 Algemene voorwaarden liggen ter inzage bij de gebruiker, zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank en worden op verzoek kosteloos verzonden**

Als het niet mogelijk is de algemene voorwaarden fysiek ter hand te stellen, dan biedt art. 6:234 BW de mogelijkheid om de voorwaarden ter inzage te leggen. Dit kan op de volgende manieren:

- Bij de gebruiker van de voorwaarden zelf

- Bij de Kamer van Koophandel

- Bij de griffie van de rechtbank.

Dit moet wel gepaard gaan met de mededeling dat de voorwaarden op verzoek kosteloos worden verzonden als de wederpartij daar om vraagt. Het is echter niet verplicht om algemene voorwaarden te deponeren bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank.[[42]](#footnote-42)

De gebruiker van de algemene voorwaarden zal zelf moeten aangeven waar de algemene voorwaarden ter inzage liggen.

Het deponeren van de voorwaarden heeft drie voordelen:

1. Voor het geval er onduidelijkheid bestaat over welke voorwaarden van toepassing waren op het moment dat de overeenkomst werd gesloten, biedt het deponeren van de voorwaarden uitkomst. Op deze manier staat altijd vast welke voorwaarden geldig waren op het moment dat de overeenkomst werd gesloten.

2. De wederpartij heeft op elk moment de mogelijkheid om de voorwaarden op te vragen.

3. Voorts kan met het deponeren van de voorwaarden altijd bewezen worden dat de voorwaarden niet tussendoor zijn gewijzigd zonder medeweten van de wederpartij.

Wel belangrijk te vermelden is dat met het deponeren van de voorwaarden, niet wordt gekeken naar de inhoud ervan. De functies van de deponeren bestaan puur uit de mogelijkheid tot inzage en het bieden van bewijskracht.[[43]](#footnote-43)

Als laatste dient nog opgemerkt te worden dat als de wederpartij om verzending van de algemene voorwaarden verzoekt, deze kosten betaald moeten worden door de gebruiker.[[44]](#footnote-44)

**2.4.3 Algemene voorwaarden worden elektronisch ter hand gesteld**

Op grond van art. 6:234 lid 2 BW mogen algemene voorwaarden elektronisch ter hand gesteld worden. Dit was niet altijd het geval. Sinds 2004 biedt art. 6:234 BW de mogelijkheid om algemene voorwaarden elektronisch ter hand te stellen. Dit was toen alleen mogelijk als de overeenkomst zelf ook elektronisch tot stand kwam. Verder moest er toen al aan dezelfde voorwaarden worden voldaan als in het huidige art. 6:234 BW:

- De voorwaarden moeten kunnen worden opgeslagen

- De wederpartij moet altijd de mogelijkheid hebben tot toegang van de algemene voorwaarden

Stel dat dit niet mogelijk was dan mocht de gebruiker volstaan met het bekendmaken van de website waarop de algemene voorwaarden bereikbaar waren. De voorwaarden moesten dan kosteloos op verzoek naar de wederpartij worden verzonden als die daarom vroeg.

Een voorbeeld van zo'n situatie zou zich voordoen als de wederpartij gebruik zou maken van een telefoon in plaats van een computer. Dan zou het kunnen dat de voorwaarden niet elektronisch ter hand gesteld kunnen worden. De mogelijkheid om de voorwaarden op te slaan zou dan namelijk kunnen ontbreken. In een geval als deze waarin de mogelijkheid tot elektronische terhandstelling ontbreekt, mag worden volstaan met het bekend maken van de website waar de algemene voorwaarden terug te vinden zijn. Als de wederpartij verzoekt om verzending van de voorwaarden en de gebruiker gaat hier niet op in dan zijn de voorwaarden alsnog vernietigbaar.[[45]](#footnote-45)

De mogelijkheid om algemene voorwaarden elektronisch ter hand te stellen, bestaat vanaf 2004. Maar de regeling die art. 6:234 BW toen bood, verschilt met de regeling die sinds 2010 in het huidige Burgerlijk Wetboek staat. Het verschil tussen beide regelingen is dat in de regeling van 2004 elektronische terhandstelling alleen was toegestaan als de overeenkomst ook elektronisch tot stand kwam. Sinds 2010 is het echter op grond van art. 6:234 lid 2 BW ook mogelijk dat algemene voorwaarden elektronisch tot stand komen bij overeenkomsten die niet via internet worden gesloten. De wederpartij moet dan wel zijn uitdrukkelijke toestemming geven voor het elektronisch ter hand stellen. Als hij het hier niet mee eens is, mag de terhandstelling niet elektronisch gebeuren.[[46]](#footnote-46)

De vereisten voor het ter hand stellen van algemene voorwaarden op grond van art. 6:234 BW is dat de voorwaarden moeten kunnen worden opgeslagen en ze moeten altijd elektronisch toegankelijk zijn voor de wederpartij, dit kan door middel van een duidelijk herkenbare hyperlink.[[47]](#footnote-47) Via deze link moeten de algemene voorwaarden meteen bereikbaar zijn. Het is niet voldoende om alleen de website te noemen zodat de wederpartij zelf op zoek moet naar de algemene voorwaarden. Voorts is besloten dat het niet nodig is om de volledige algemene voorwaarden eerst door te moeten scrollen. Dit is namelijk ook geen vereiste bij de fysieke terhandstelling. Verder valt onder elektronische terhandstelling ook de mogelijkheid om een usb-stick, dvd of cd-rom met hierop de algemene voorwaarden aan de wederpartij te overhandigen.[[48]](#footnote-48)

**2.5 De wijzen van terhandstelling volgens art. 6:230c BW**

De wijzen van terhandstelling, zoals omschreven in art. 6:230c BW zijn alleen bedoeld voor dienstverleners en dit artikel biedt een soepelere regeling om te voldoen aan de terhandstelling van algemene voorwaarden. Art. 6:230c BW is een aanvulling op art. 6:234 BW en biedt 2 extra mogelijkheden om aan de terhandstelling van algemene voorwaarden te voldoen.[[49]](#footnote-49) Op grond van dit artikel zijn er in totaal 4 mogelijkheden voor dienstverleners om te voldoen aan de vereisten die gelden voor de terhandstelling. De volgorde van deze mogelijkheden is willekeurig, daardoor maakt het niet uit welke wijze van terhandstelling wordt toegepast.

De wijzen van terhandstelling op grond van art. 6:230c BW:

- Fysieke terhandstelling van algemene voorwaarden

- De algemene voorwaarden zijn gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten

- De algemene voorwaarden zijn gemakkelijk elektronisch toegankelijk op een door de dienstverlener medegedeeld adres

- De algemene voorwaarden zijn opgenomen is alle door de dienstverlener verstrekte documenten waarin de diensten worden beschreven

Deze vier wijzen van terhandstelling worden hieronder een voor een behandeld.

**2.5.1 De algemene voorwaarden worden fysiek ter hand gesteld**

De fysieke terhandstelling zoals omschreven in art. 6:230c BW is zeer vergelijkbaar met de fysieke terhandstelling zoals omschreven in art. 6:234 BW. Om deze reden wordt voor de fysieke terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners verwezen naar paragraaf 2.4.1.

**2.5.2 De algemene voorwaarden zijn gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten**

Op grond van art. 6:230c BW mogen algemene voorwaarden ter hand worden gesteld doordat zij gemakkelijk toegankelijk zijn op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten. Deze mogelijkheid lijkt overeen te komen met art. 6:234 lid 1 BW waar de algemene voorwaarden ter inzage mogen worden gelegd bij de gebruiker van de voorwaarden, bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank. Het grootste verschil is echter dat de mogelijkheid uit art. 6:234 BW alleen mag worden gebruikt als terhandstelling redelijkerwijs niet mogelijk is. Op grond van art. 6:230c BW kan de keuze om de algemene voorwaarden ter hand te stellen op de plaats waar de dienst wordt verricht op de overeenkomst wordt gesloten, altijd worden gemaakt. In de literatuur is over deze wijze van terhandstelling nog niet veel geschreven. Wel is er jurisprudentie over dit onderwerp waardoor duidelijk is wat bijvoorbeeld bedoeld wordt met 'gemakkelijk toegankelijk'. Verder is duidelijk waar dienstverleners zich aan moeten houden om te zorgen dat algemene voorwaarden op grond van art. 6:230c BW geldig worden verklaard. Deze jurisprudentie wordt besproken in hoofdstuk 3.

**2.5.3 De algemene voorwaarden zijn gemakkelijk elektronisch toegankelijk**

Een andere wijze van terhandstelling op grond van art. 6:230c BW is de elektronische terhandstelling. Anders dan voor de elektronische terhandstelling van art. 6:234 lid 2 BW is hier niet de uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij vereist indien de overeenkomst niet via internet tot stand is gekomen. Het voldoen aan de elektronische terhandstelling van art. 6:230c BW is daardoor gemakkelijker dan volgens de oude regeling. Ook hoeft de wederpartij de voorwaarden niet meer op te kunnen slaan. Er hoeft enkel te worden verwezen naar een internet adres. Dit geldt zowel voor het geval de wederpartij een professionele partij is als wanneer het een consument betreft. De regel is dat de algemene voorwaarden 'gemakkelijk toegankelijk' moeten zijn op een door gebruiker medegedeeld adres. Het is ook hier niet de bedoeling dat de wederpartij veel moeite moet doen om de voorwaarden te kunnen vinden. Wel is het voldoende om een algemeen internetadres op te geven, waar de voorwaarden achter het kopje 'algemene voorwaarden' gelijk te vinden zijn. Om onduidelijkheid te voorkomen is het wel aan te raden zo specifiek mogelijk te zijn over de vindplaats van de algemene voorwaarden om discussie achteraf te voorkomen.[[50]](#footnote-50)

**2.5.4 De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle door de dienstverlener verstrekte documenten waarin de diensten worden beschreven**

Over deze wijze van terhandstelling voor dienstverleners is in de literatuur niet veel geschreven. Ook jurisprudentie over deze wijze van terhandstelling ontbreekt. Naar aanleiding van deze gegevens kan er van worden uitgegaan dat deze wijze van terhandstelling door de gebruiker niet vaak voorkomt.

**2.6 Tussenconclusie**

Kort samengevat zijn de volgende wijzen van terhandstelling mogelijk.

De mogelijkheden voor niet-dienstverleners:

- Het uitgangspunt is fysieke terhandstelling

- Als dit niet mogelijk is kunnen de voorwaarden ter inzage bij de gebruiker worden gelegd of ze kunnen worden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank. Dit moet wel gevolgd worden door de mededeling dat de voorwaarden op verzoek kosteloos worden toegezonden.

- Tot slot is er de mogelijkheid om de voorwaarden elektronisch ter hand te stellen.

Art. 6:230c BW biedt voor dienstverleners de volgende 4 mogelijkheden van terhandstelling:

- Fysieke terhandstelling

- De voorwaarden zijn gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht

- De elektronische terhandstelling

- De algemene voorwaarden zijn opgenomen in alle door de dienstverlener verstrekte documenten waarin de diensten worden beschreven

Op grond van wat er in de literatuur is geschreven over de verschillende wijzen van terhandstelling van algemene voorwaarden kan worden aangenomen dat de fysieke terhandstelling zowel voor dienstverleners als niet-dienstverleners het meest veilig is mits er achteraf bewezen kan worden dat de terhandstelling ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Dit komt voort uit het feit dat art. 6:234 BW fysieke terhandstelling in eerste instantie als enige mogelijkheid geeft. Het ter inzage leggen of deponeren van de algemene voorwaarden wordt pas aangeraden als er absoluut geen mogelijkheid is tot fysieke terhandstelling, zoals bijvoorbeeld bij een overeenkomst die telefonisch wordt gesloten. Bij de elektronische terhandstelling op grond van art. 6:234 BW zijn erg veel voorwaarden genoemd waaraan de terhandstelling moet voldoen. Hierdoor is het lastig om aan alle vereisten voor deze vorm van terhandstelling te voldoen. Voor niet-dienstverleners waarbij de zaak hoe dan ook beoordeeld zal worden volgens de regeling van art. 6:234 BW is dan ook aan te raden de algemene voorwaarden op basis van de literatuur fysiek ter hand te stellen.

Voorts is bij de regeling van art. 6:230c BW eerder voldaan aan de vereisten van dit wetsartikel. Echter gelden er voor de fysieke terhandstelling van de algemene voorwaarden dezelfde regels als voor art. 6:234 BW. Omdat de fysieke terhandstelling waarbij de wederpartij tekent voor ontvangst van de algemene voorwaarden veel bewijskracht heeft lijkt ook bij dit wetsartikel fysieke terhandstelling het meest betrouwbaar te zijn.

Wel blijkt dat bij de elektronische terhandstelling gemakkelijker voldaan is aan de vereisten van art. 6:230c BW dan bij de elektronische terhandstelling van art. 6:234 lid 2 BW. Dit blijkt uit het feit dat de voorwaarden niet meer opgeslagen hoeven te worden en niet meer de uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij vereist is bij een overeenkomst die niet via internet is gesloten. Doordat de vereisten van dit artikel versoepeld zijn zou het achteraf lastig kunnen zijn om bijvoorbeeld te bewijzen dat de wederpartij het webadres heeft gekregen waar de algemene voorwaarden gemakkelijk te vinden zijn. Om deze reden en omdat over de andere twee opties van art. 6:230c BW in de literatuur nog niet veel is geschreven, wordt ook voor dienstverleners de fysieke terhandstelling als meest betrouwbaar gezien.

**Hoofdstuk 3, de resultaten**

**3.1 De beoordeling van zaken: volgens de oude regeling van art. 6:234 BW of juist volgens de nieuwe regeling van art. 6:230c BW?**

In het kader van dit onderzoeksrapport zijn in totaal 54 uitspraken geanalyseerd. De analyses van dit onderzoek zijn verwerkt in de vorm van schema's, tabellen en grafieken welke als bijlage aan dit onderzoek zijn gevoegd. De uitspraken die van belang zijn voor de beantwoording van deze deelvraag zijn overzichtelijk weergegeven in bijlage 2.

de deelvraag luidt van deze paragraaf luidt: ' Wat zijn volgens literatuur - en jurisprudentieonderzoek de omstandigheden rondom de terhandstelling  van algemene voorwaarden op grond waarvan de rechter deze vernietigt voor dienstverleners?

Omdat er op het moment dat dit onderzoek wordt uitgevoerd (augustus 2017) maar relatief weinig uitspraken zijn waarin de rechter motiveert wanneer een zaak wordt beoordeeld volgens de regeling van art. 6:234 BW en wanneer volgens de regeling van art. 6:230c BW wordt er voor de beantwoording van deze deelvraag zowel gebruikt gemaakt van de literatuur als van de jurisprudentie.

Voor een onderneming als de opdrachtgever is het nodig om te weten in welke gevallen de rechter welke regeling toepast zodat zij weten aan welke vereisten moet worden voldaan teneinde te voldoen aan de informatieplicht.

**3.1.1 Welke regeling wordt in welke gevallen toegepast volgens de literatuur**

Dienstverleners mogen bij het ter hand stellen van de algemene voorwaarden voldoen aan art. 6:230c BW. Dit artikel is speciaal voor dienstverleners bedoeld.

In art. 6:234 lid 1 BW wordt echter ook verwezen naar de regeling van art. 6:230c BW. Deze verwijzing houdt voor de dienstverlener in dat het bij het voldoen aan de informatieplicht van art. 6:233 sub b BW, geen vereiste is om te voldoen aan de regeling van art. 6:234 BW. Hij mag ook voldoen aan de vereisten gesteld in art. 6:230c BW. De dienstverlener kan dus op 2 manieren voldoen aan zijn informatieplicht. De algemene voorwaarden kunnen volgens één van beide regelingen ter hand gesteld worden.

Op grond van art. 6:234 lid 1 BW lijkt het of niet-dienstverleners eventueel gebruik zouden kunnen maken van art. 6:230c BW. Op de vraag of dit zo, is weinig tot niets geschreven in de literatuur. Daarom wordt in de volgende paragraaf bekeken wat de jurisprudentie over dit onderwerp zegt.

**3.1.2 Welke regeling wordt in welke gevallen toegepast op basis van jurisprudentie?**

Op dit moment zijn er 5 uitspraken beschikbaar waarin dit onderwerp te sprake komt. In de uitspraken waarbij de rechter oordeelt op grond van art. 6:234 BW wordt geen enkele keer gemotiveerd waarom deze regeling gebruikt wordt voor dienstverleners. De 5 uitspraken betreffen zaken waarin aan de vereisten van art. 6:230c BW moet worden voldaan.

Alle uitspraken die voor dit onderzoek zijn geanalyseerd zijn van na 28 december 2009, de dag dat de nieuwe regeling voor dienstverleners volgens art. 6:230c BW werd ingevoerd. Het lijkt logisch dat de rechter vanaf de invoering van dit wetsartikel de algemene voorwaarden zou beoordelen volgens deze regeling in alle uitspraken die dienstverleners betreffen. Enkel in 19% van deze zaken past de rechter deze regel toe. De 5 uitspraken die mogelijk duidelijkheid verschaffen over dit onderwerp worden hieronder kort besproken.

De eerste uitspraak betreft een zaak van de rechtbank waarbij de betreffende rechter aangeeft dat de vernietiging van de algemene voorwaarden is ingeroepen na de inwerkingtreding van art. 6:230c BW. Naar aanleiding van deze feiten oordeelt de rechter dat dit nieuwe recht beslissend is in dit geval.[[51]](#footnote-51)

Bij de volgende uitspraak geeft de rechter aan dat hij de terhandstelling beoordeelt op grond van art. 6:234 BW in verbinding met art. 6:230c BW omdat het bij de partijen gaat om een overeenkomst die zowel koop als aanneming betreft. Het is dus een overeenkomst die ook wordt gekenmerkt door dienstverlening.[[52]](#footnote-52)

Bij de derde zaak is doorslaggevend dat de gebruiker zelf aangeeft een dienstverlener te zijn en dat zij daarom mag voldoen aan de vereisten van het nieuwe wetsartikel.[[53]](#footnote-53)

In de volgende uitspraak wordt niet specifiek uitgelegd waarom de rechter volgens welke regeling beoordeelt maar wordt wel uitgelegd dat als terhandstelling op grond van art. 6:230c BW niet mogelijk is, de gebruiker de algemene voorwaarden ook ter hand mag stellen volgens art. 6:234 BW. Hier wordt net als in de literatuur, aangegeven dat dienstverleners de keuze hebben tussen 2 artikelen om aan de informatieplicht te voldoen. Zij hebben altijd de keuze om uit te wijken naar het andere wetsartikel.[[54]](#footnote-54)

In de laatste uitspraak geeft de rechter uitleg over het feit dat de gebruiker van de algemene voorwaarden een dienstverlener betreft en dat de voorwaarden daarom ter hand gesteld dienen te worden zoals omschreven staat in art. 6:230c BW.[[55]](#footnote-55)

**3.2. Tussenconclusie**

Op grond van bovenstaande bevindingen zijn er twee punten aannemelijk geworden over de verschillende regelingen die een rechter kan toepassen bij de terhandstelling van algemene voorwaarden. De rechter let op de datum dat de wederpartij zich heeft beroepen op de vernietigbaarheid van de algemene voorwaarden. Voorts let de rechter op het feit of partijen daadwerkelijk dienstverleners betreffen. Doordat in de zaken waarin de rechter heeft gekozen voor de regeling van art. 6:234 BW niet wordt gemotiveerd waarom voor deze regeling wordt gekozen, is het toch moeilijk aan te geven in welke gevallen de rechter voor welke regeling kiest ook al betreffen de partijen dienstverleners. Wel kan waarschijnlijk worden aangenomen dat alle ondernemers die op dit moment algemene voorwaarden opmaken, beoordeeld zullen worden onder de nieuwe regeling van art. 6:230c BW omdat in Nederland geldt dat jonge regels voor oude regels gaan (Lex posterior).

**3.3 Wijze van terhandstelling**

In deze paragraaf worden twee deelvragen beantwoord. Deze deelvragen luiden: 'wat is blijkens jurisprudentieonderzoek de meest voorkomende wijze rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden die door de rechter als juist wordt gekwalificeerd voor dienstverleners?' en 'wat zijn volgens jurisprudentieonderzoek de omstandigheden rondom de terhandstelling van algemene voorwaarden op grond waarvan de rechter deze vernietigt voor dienstverleners?'

Om uiteindelijk een betrouwbaar advies aan de opdrachtgever te kunnen geven over de terhandstelling van algemene voorwaarden is het van belang te onderzoeken wanneer volgens de rechter wel aan de wettelijke norm wordt voldaan voor de terhandstelling van algemene voorwaarden en in welke gevallen de rechter vindt dat dit niet is gebeurd. Door in kaart te brengen wanneer er wel en wanneer er niet is voldaan aan de voorwaarden die gesteld worden in art. 6:234 BW of art. 6:230c BW, wordt duidelijk binnen welke kaders een onderneming zich zal moeten blijven bevinden om er zeker van te zijn dat de algemene voorwaarden geldig ter hand gesteld zijn. Daarom wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de feiten en omstandigheden die leiden tot de overweging van de rechter om de algemene voorwaarden geldig te verklaren of juist te vernietigen.

In dit onderzoek wordt bij de wijze van terhandstelling bedoeld, de wijze waarop de gebruiker zegt de voorwaarden ter hand te hebben gesteld. Het begrip 'de meeste voorkomende' operationaliseer ik als volgt: 'de wijze waarop de algemene voorwaarden het meest vaak door de rechter als juist worden gekwalificeerd'. Van 'juist' is sprake als aan de vereisten van de wetsartikelen wordt voldaan en de algemene voorwaarden daardoor geldig worden verklaard. Met de 'omstandigheden op grond waarvan de rechter de algemene voorwaarden vernietigd' wordt bedoeld: de omstandigheden die voor de gebruiker van de voorwaarden leiden tot het voldoen aan de informatieplicht.

Van de 54 uitspraken zijn er 31 waarin de rechter heeft geoordeeld dat is voldaan aan de informatieplicht en er zijn 23 uitspraken waarbij de rechter oordeelde van niet en de algemene voorwaarden heeft vernietigd (bijlage 6, grafiek 2). De 31 zaken zijn te verdelen in zeven categorieën. Deze categorieën worden in dit hoofdstuk een voor een besproken.

**3.4 Wijze van terhandstelling voor dienstverleners**

Van de 54 uitspraken zijn er 31 zaken waarbij is voldaan aan de informatieplicht en 23 waarbij dat niet is gebeurd. In deze zaken moet de terhandstelling voldoen aan de vereisten van art. 6:230c BW maar uit de uitspraken blijkt dat de rechter in veel zaken nog de regeling van art. 6:234 BW toepast, een regeling die al langer bestaat en geldt voor niet-dienstverleners. In de geanalyseerde uitspraken zijn onder de dienstverleners zes manieren van terhandstelling van de algemene voorwaarden geconstateerd, namelijk:

- De voorwaarden liggen ter inzage bij de gebruiker of zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank;

- Beschikbaar op de plaats waar de dienst werd verricht;

- Elektronische terhandstelling;

- Fysieke terhandstelling;

- Op verzoek naar de wederpartij verzonden;

- Op meerdere wijzen ter hand gesteld;

- Niet ter hand gesteld.

**3.4.1 Algemene voorwaarden liggen bij de gebruiker ter inzage of zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank**

Van de 31 zaken, zijn er vier uitspraken waarbij de algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank. Bij geen van de uitspraken liggen de voorwaarden ter inzage bij de gebruiker. In twee van de vier uitspraken zijn de algemene voorwaarden geldig verklaard.[[56]](#footnote-56) Art. 6:234 BW, waarin staat opgenomen dat algemene voorwaarden bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank gedeponeerd mogen worden, bestaat uit een opsomming van manieren van terhandstelling waarbij de regel is dat de algemene voorwaarden eerst fysiek ter hand gesteld moeten worden. Pas als dit niet mogelijk is, mogen de andere manieren van terhandstelling, zoals het deponeren van de algemene voorwaarden gebruikt worden. Bij een van deze twee uitspraken is dit ook het geval.[[57]](#footnote-57) De algemene voorwaarden konden in casu niet ter hand gesteld worden omdat de overeenkomst mondeling, specifiek telefonisch, is gesloten. Daarom is op de offerte vermeld dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn, die zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. Voorts heeft de rechter in deze zaak besloten dat de vernietigbaarheid van de voorwaarden niet kon worden ingeroepen doordat de wederpartij tijdens het sluiten van de overeenkomst werd geacht met de voorwaarden bekend te zijn. Partijen hebben in het verleden namelijk regelmatig gelijksoortige overeenkomsten gesloten.[[58]](#footnote-58)

Bij de tweede zaak waarbij werd voldaan aan de informatieplicht was de mogelijkheid er wel om de algemene voorwaarden fysiek ter hand te stellen. Omdat de overeenkomst in casu schriftelijk overeengekomen werd en partijen daardoor in elkaars nabijheid waren. In de door de wederpartij getekende overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing verklaard en deze betreffende bladzijde is door de wederpartij ook nog eens geparagrafeerd. Opmerking verdient dat beide partijen bij deze overeenkomst te kwalificeren zijn als twee professionele partijen, namelijk beide ondernemingen die werkzaam zijn in de scheepsbouw industrie. Bij de beoordeling van het geschil bleek dit een zwaarwegende factor voor de rechter nu er een mate van aanwezig geachte kennis en ervaring verwacht wordt van partijen. Bekendheid van de algemene voorwaarden mag volgens de rechter worden verwacht nu het gaat om twee professionele partijen.[[59]](#footnote-59)

Bij de 2 uitspraken waarbij de rechter de algemene voorwaarden heeft vernietigd zijn beide zaken beoordeeld op grond van de regeling van art. 6:234 BW.[[60]](#footnote-60) De algemene voorwaarden moeten dus fysiek ter hand gesteld worden tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Dit is ook gelijk de reden voor vernietiging van de voorwaarden bij beiden uitspraken. De zaken lijken erg op elkaar. De mogelijkheid tot fysiek ter hand stellen was aanwezig, dit is echter niet gebeurd en daarom zijn de voorwaarden vernietigd. Uit deze 2 uitspraken blijkt dus dat onder het bieden van een redelijke mogelijkheid tot kennisneming van de voorwaarden in eerste instantie wordt bedoeld: het ter hand stellen van de voorwaarden, voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst. Pas als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, kan het verwijzen naar algemene voorwaarden die zijn gedeponeerd ofwel bij de Kamer van Koophandel ofwel bij de griffie van de rechtbank, alsmede het op verzoek toesturen van deze voorwaarden, tot geldigheid bij de rechter leiden. Voorts heeft de gebruiker van de voorwaarden zelf in beide zaken ook niet gesteld dat fysieke terhandstelling niet mogelijk was. Had de gebruiker dit wel gedaan dan had hij wellicht wel aan de informatieplicht voldaan.

Als het gaat om het deponeren van de algemene voorwaarden bij de Kamer van Koophandel dan wel de griffie van de rechtbank kan op basis van deze analyse worden gesteld dat deze geldig ter hand zijn gesteld door middel van een verwijzing dat ze gedeponeerd zijn als fysieke terhandstelling niet mogelijk was of als de wederpartij een professionele partij betreft en daardoor bekendheid van de algemene voorwaarden mag worden verwacht. Zodra fysieke terhandstelling dus mogelijk is, kan het ter inzage leggen of deponeren van de voorwaarden dus nooit tot geldigheid leiden bij de rechter.

**3.4.2 Algemene voorwaarden beschikbaar op plaats waar de dienst wordt verricht**

Van de 54 uitspraken is er maar één uitspraak waarbij de algemene voorwaarden beschikbaar zijn op de plaats waar de dienst wordt verricht. Bij deze uitspraak omtrent een dienstverlener zijn de algemene voorwaarden geldig verklaard. De algemene voorwaarden lagen in deze uitspraak in een 'bakje' op de balie.[[61]](#footnote-61) De wederpartij had deze kunnen pakken maar heeft dat nagelaten waardoor hij de vernietiging van de algemene voorwaarden heeft ingeroepen omdat deze hem niet ter hand waren gesteld. Onder de regeling van art. 6:234 BW waren de voorwaarden naar alle waarschijnlijkheid vernietigd, maar, omdat de nieuwe regeling soepeler is, achtte de rechter het in dit geval voldoende om aan art. 6:230c BW te voldoen. In dit artikel staat namelijk de volgende bepaling: '*is voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten*'. Dit was in deze zaak het geval. Hierdoor mag er van worden uit gegaan dat mag worden volstaan met het ter inzage leggen van de voorwaarden op een gemakkelijk toegankelijke plaats waar de dienst wordt verricht, als de gebruiker van de algemene voorwaarden inderdaad een dienstverlener in de zin van de Dienstenrichtlijn betreft.

**3.4.3 Elektronische terhandstelling algemene voorwaarden**

Van de 54 uitspraken zijn er in totaal 18 elektronisch ter hand gesteld. Van deze 18 uitspraken zijn er vijf beoordeeld volgens de nieuwe regeling van art. 6:230c BW, een regeling welke soepeler is dan de regeling van art. 6:234 BW. Dat blijkt niet louter uit de wettekst maar mag ook tevens worden afgeleid van de uitspraken. Zo blijkt namelijk dat 7 van de 18 uitspraken waarbij de voorwaarden vernietigd zijn, de zaken beoordeeld zijn volgens de regeling van art. 6:234 BW. Onder deze regeling moesten de voorwaarden nog kunnen worden opgeslagen en uitgeprint daar er volgens de nieuwe regeling louter een link aanwezig hoeft te zijn naar een gemakkelijk toegankelijke plaats op internet waar de voorwaarden te vinden zijn.[[62]](#footnote-62)

Onder de acht uitspraken waarbij de algemene voorwaarden geldig zijn verklaard bevinden zich drie uitspraken die volgens de regeling van art. 6:234 BW zijn beoordeeld. Wat bij deze drie uitspraken opvalt is dat de wederpartij bij alle drie deze uitspraken een actie heeft moeten ondernemen waaruit blijkt dat hij op de hoogte was van de algemene voorwaarden. Een dergelijke actie zou kunnen zijn het aanvinken van een hokje op internet waarmee aangegeven wordt akkoord te gaan met de voorwaarden of het ondertekenen van een offerte waarin de vindplaats van de algemene voorwaarden op internet vermeld is. Doordat in al deze zaken bewezen kon worden dat de wederpartij op de hoogte was van de algemene voorwaarden, oordeelde de rechter dat werd voldaan aan de informatieplicht.

In één van de drie zaken bleek dat ook voldaan is aan het elektronisch ter hand stellen in de zin van art. 6:234 BW, als de wederpartij zelf een onderneming heeft die gericht is op het digitale verkeer.[[63]](#footnote-63) In zo'n geval mag het elektronisch ter hand stellen zelfs worden gelijkgesteld met het fysieke ter hand stellen omdat het voor een onderneming als deze geenszins ongebruikelijk is om op digitale wijze informatie te verschaffen.

Voorts oordeelt de rechter op grond van art. 6:234 BW waarin de volgende tekst is opgenomen:

*'De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in*[artikel 233 onder b](http://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-6/artikel233/)*bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, indien* ***dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen.'***

Van deze laatste zin was sprake in een van de drie uitspraken.[[64]](#footnote-64) In dit geval was op de huurovereenkomst vermeld dat de algemene voorwaarden te raadplegen zijn op de website van de gebruiker. Op deze huurovereenkomst stond de exacte vindplaats van de voorwaarden vermeld waardoor deze gemakkelijk terug te vinden waren. Ook hier was de huurovereenkomst getekend, waardoor bewezen kon worden dat de wederpartij van de algemene voorwaarden op de hoogte was. Bij de derde uitspraak heeft de gebruiker gesteld dat de voorwaarden elektronisch ter hand zijn gesteld en dat deze konden worden opgeslagen en beschikbaar waren voor latere kennisneming. De wederpartij heeft hier onvoldoende bestreden dat dit het geval is geweest waardoor de rechter tot het oordeel kwam dat is voldaan aan de informatieplicht.[[65]](#footnote-65)

In 7 uitspraken die elektronisch ter hand zijn gesteld en die zijn beoordeeld volgens de regeling van art. 6:234 BW is niet voldaan aan de informatieplicht waardoor de algemene voorwaarden zijn vernietigd. Deze 7 uitspraken worden hier eerst besproken. De voornaamste reden dat de algemene voorwaarden vernietigd zijn is doordat niet bewezen kon worden dat de voorwaarden ter hand zijn gesteld zoals de gebruiker heeft aangegeven. Dit was het geval bij al deze uitspraken. Bij een van de uitspraken gaf de gebruiker van de algemene voorwaarden aan dat hij de voorwaarden als bijlage per e-mail had verzonden naar de wederpartij. De gebruiker heeft echter nagelaten om de betreffende e-mail als bewijs in het geding te brengen waardoor de rechter het niet aannemelijk acht dat dit daadwerkelijk gebeurd is.[[66]](#footnote-66)

Sinds 1 juli 2010 is het zo dat bij offline gesloten overeenkomsten, de algemene voorwaarden wel online ter hand gesteld mogen worden, mits er uitdrukkelijke toestemming aan de wederpartij gevraagd wordt om er zeker van te zijn dat de wederpartij bijvoorbeeld over internet beschikt en kennis kan nemen van de voorwaarden.[[67]](#footnote-67) Bij 3 van de 7 uitspraken is deze 'uitdrukkelijke toestemming' niet gevraagd. Zo is bij een van deze uitspraken een aansluit- en transportovereenkomst gesloten maar is dit niet elektronisch gebeurd. In dit geval is de uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij vereist om de algemene voorwaarden wel via het internet ter hand te stellen. Er is niet gesteld of gebleken dat de wederpartij deze toestemming heeft gegeven. Voorts oordeelt de rechter dat ook hier niet is voldaan aan 'het bieden van een redelijke mogelijkheid tot kennisneming'. De gebruiker van de voorwaarden heeft allerlei papieren naar de wederpartij verstuurd waardoor niet valt in te zien waarom ook niet een kopie van de algemene voorwaarden toegestuurd had kunnen worden. Dat de algemene voorwaarden te raadplegen zijn op de website van de gebruiker betekent nog niet dat is voldaan aan het bieden van een redelijke mogelijkheid. Dit is de reden dat het beroep op vernietiging door de rechter wordt gehonoreerd.[[68]](#footnote-68)

Wat verder opvalt aan de 3 zaken waarbij geen uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij is gevraagd omtrent het elektronisch ter hand stellen is dat de algemene voorwaarden niet kunnen worden opgeslagen terwijl dit wel een vereiste is in art. 6:234 lid 2 BW. Eén van deze uitspraken betreft een zaak waarbij de digitale vindplaats van de algemene voorwaarden telefonisch is medegedeeld. Dit valt ten eerste niet te bewijzen maar ten tweede is dit een voorbeeld waarbij de voorwaarden niet kunnen worden opgeslagen en ze dus op een later moment niet meer toegankelijk zijn voor de wederpartij. Hierdoor wordt niet voldaan aan de vereisten in art. 6:234 lid 2 BW. Als de gebruiker van de voorwaarden niet de mogelijkheid heeft om aan voornoemde vereisten te voldoen dan dient hij voor het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij bekend te maken waar via elektronische weg de algemene voorwaarden kunnen worden ingezien. Ook dient de gebruiker dan aan te geven dat de voorwaarden op verzoek kunnen worden verzonden, via de elektronische weg of op andere wijzen. De rechter oordeelt dat alleen de mededeling die de gebruiker heeft gedaan over de vindplaats van de voorwaarden, niet voldoende is om te kunnen spreken over het ter beschikking stellen van de voorwaarden. Er is niet gesteld of gebleken dat de voorwaarden niet opgestuurd hadden kunnen worden. De rechter vernietigd dan ook de algemene voorwaarden.[[69]](#footnote-69) Een vergelijkbare zaak is de uitspraak waarbij de overeenkomst ook mondeling, namelijk telefonisch, tot stand is gekomen. Hier worden de voorwaarden echter helemaal niet besproken tijdens het mondeling tot stand komen van de overeenkomst. Wel stelt de gebruiker dat hij de voorwaarden samen met de uitgeschreven opdrachtbevestiging na het tot stand komen van de overeenkomst aan de wederpartij heeft verstuurd. Doordat dit pas is gedaan na het sluiten van de overeenkomst, is de rechter van oordeel dat de voorwaarden vernietigbaar zijn doordat er geen redelijke mogelijkheid geboden is tot kennisnemen van de voorwaarden.[[70]](#footnote-70)

Wat voorts nog opvalt bij deze uitspraken is een uitspraak van de Hoge Raad waarbij de gebruiker aangegeven heeft dat de algemene voorwaarden via een zoekopdracht op het internet gevonden kunnen worden. Deze uitspraak lijkt op de voorgaande zaak waarbij de voorwaarden niet konden worden opgeslagen en dus werden vernietigd maar hier wijst de rechter ook nog eens op het feit dat het initiatief van de bekendmaking van de voorwaarden bij de gebruiker ligt. De gebruiker heeft de verantwoordelijk om duidelijkheid te bieden over welke voorwaarden van toepassing zijn en hij moet zorgen dat de wederpartij op een eenvoudige manier van de voorwaarden kan kennisnemen. Het enkele feit dat de wederpartij beschikking heeft over internet, betekent nog niet dat aan de informatieplicht is voldaan. Ook het noemen van de vindplaats op internet zodat de wederpartij deze zelf kan zoeken is niet voldoende om aan de vereisten van elektronische terhandstelling te voldoen.[[71]](#footnote-71)

Naast de drie uitspraken die beoordeeld zijn volgens de regeling van art. 6:234 BW, resteren er nog vijf uitspraken die beoordeeld zijn volgens de nieuwe regeling en waarbij de algemene voorwaarden geldig zijn verklaard. Hier valt op dat de gebruiker van de algemene voorwaarden minder moeite heeft hoeven doen om te zorgen dat de rechter de algemene voorwaarden geldig verklaard. Zo heeft van deze gevallen maar bij één zaak de wederpartij getekend zodat bewezen kon worden dat hij op de hoogte was van de algemene voorwaarden.[[72]](#footnote-72) Bij vier van deze uitspraken kon dus niet worden bewezen dat de wederpartij op de hoogte was van de algemene voorwaarden maar doordat de nieuwe regeling van artikel 6:230c BW soepeler is, worden de algemene voorwaarden wel geldig verklaard. Een van de vereisten uit dit artikel is immers dat de algemene voorwaarden 'gemakkelijk elektronisch toegankelijk moeten zijn op een door gebruiker medegedeeld adres'. Het betrof hier 3 uitspraken over een parkeergarage die op het welkomstbord vermeld hadden dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn en op welk internetadres deze terug te vinden waren.[[73]](#footnote-73) Uit deze uitspraken kan worden opgemaakt dat de gebruiker onder de nieuwe regeling aan minder vereisten hoeft te voldoen om de algemene voorwaarden elektronisch ter hand te stellen. Zo hoeft de wederpartij niet te tekenen om te kunnen bewijzen dat hij op de hoogte was van de voorwaarden. Dit mag volgens de nieuwe regeling eerder aangenomen worden, zoals het geval is als de voorwaarden gemakkelijk toegankelijk zijn op een door gebruiker medegedeeld adres.

Er zijn 3 uitspraken die volgens de nieuwe regeling zijn beoordeeld en waar de algemene voorwaarden vervolgens toch zijn vernietigd. De algemene voorwaarden worden volgens de nieuwe regeling vooral geldig verklaard als ze 'gemakkelijk toegankelijk zijn op een door gebruiker medegedeeld adres'. Bij de 3 zaken waarbij de rechter de voorwaarden juist heeft vernietigd onder de nieuwe regeling van art. 6:230c BW heeft de rechter dan ook geoordeeld dat de voorwaarden niet 'gemakkelijk toegankelijk' waren. Op 2 van deze zaken wordt hier nog apart ingegaan omdat de redenen voor het vernietigen van de voorwaarden bij deze zaken uiteenlopen.

Een van de zaken betrof een netbeheerder voor energie. Zij hanteren algemene voorwaarden en hadden aangegeven dat deze bij hen op te vragen waren. Vervolgens beriepen zij zich op art. 6:230c BW met de mededeling dat zij hadden voldaan aan de vereisten van dit artikel doordat zij hadden gezorgd dat de algemene voorwaarden 'gemakkelijk toegankelijk' waren. De rechter oordeelde anders. De netbeheerder had de website waar de voorwaarden terug te vinden waren, niet genoemd. Ook had hij niet gespecificeerd welke voorwaarden van toepassing waren. Om deze redenen werd niet voldaan aan de vereisten van art. 6:230c BW. Voorts mag een dienstverlener als gebruiker van algemene voorwaarden zijnde, ook voldoen aan art. 6:234 BW. In deze uitspraak had de gebruiker bijvoorbeeld, als fysieke terhandstelling niet mogelijk was geweest, aan de wederpartij kunnen mededelen dat de voorwaarden bij hem ter inzage lagen en dat deze hem op verzoek kosteloos zouden kunnen worden toegezonden. Doordat de gebruiker dit heeft nagelaten concludeert de rechter dat ook niet voldaan is aan art. 6:234 BW. Er is ook hier geen redelijke mogelijkheid geboden tot kennisneming van de algemene voorwaarden, daarom heeft de rechter deze voorwaarden vernietigd.[[74]](#footnote-74)

Bij de andere zaak zijn de voorwaarden vernietigd om een andere reden. De gebruiker had weliswaar aangegeven op welke website de voorwaarden te vinden waren maar er kon niet bewezen worden dat de voorwaarden destijds ook echt op de website hadden gestaan of dat ze 'gemakkelijk toegankelijk' waren. Als bewijs heeft de gebruiker van de website en de voorwaarden een schermafdruk in het geding gebracht waaruit zou moeten blijken dat de betreffende website geactiveerd en bereikbaar was. Verder heeft de gebruiker aangegeven dat het niet uitmaakt of er bij het invoeren van de website de letters 'nl' of 'com' werd gebruikt om het internetadres mee af te sluiten. Twee getuigen verklaarden dat de voorwaarden toegankelijk waren via de website op de betreffende datum. Echter bleken deze getuigen 'partijgetuigen' te zijn. Zij waren namelijk beiden directeur van de onderneming die als gebruiker van de algemene voorwaarden optrad. Hierdoor kunnen de verklaringen die zij hebben afgelegd alleen leiden tot bewijs in hun voordeel als er aanvullende bewijzen zijn die zorgen dat de verklaringen geloofwaardig zijn. De aanvullende bewijzen waren in dit geval de schermafdruk en de uitleg over de extensie '.nl of .com' op de website. De rechter oordeelde echter dat niet blijkt dat de algemene voorwaarden destijds op het internetadres aanwezig waren, op de schermafdruk was ook geen datum zichtbaar. Er was kortom geen sterk en essentieel bewijs geleverd waardoor de partijgetuigenverklaringen voldoende geloofwaardig werden geacht. Hierdoor oordeelde de rechter dat er geen redelijke mogelijkheid is geboden tot kennisnemen van de algemene voorwaarden, deze werden dan ook vernietigd.[[75]](#footnote-75)

Naar aanleiding van bovenstaande zaken moet dus ook worden aangenomen dat het erg belangrijk is te zorgen dat er bewijs is van de terhandstelling. Zelfs bij de soepele regel van 6:230c BW waarbij de terhandstelling eerder wordt aangenomen, is het van belang dat kan worden aangetoond dat de algemene voorwaarden inderdaad toegankelijk waren op het moment van de terhandstelling.

**3.4.4 Fysieke terhandstelling algemene voorwaarden**

Van de 19 uitspraken waarbij de algemene voorwaarden fysiek ter hand zijn gesteld, heeft de rechter bij veertien van deze uitspraken de algemene voorwaarden geldig verklaard. Dit is het merendeel van de gevallen. Wat ook hier opvalt is, dat de wederpartij getekend heeft voor ontvangst van de algemene voorwaarden, zodat bewezen is dat hij hiervan op de hoogte was. Dit is dus een belangrijk element om te waarborgen dat de algemene voorwaarden geldig worden verklaard. Van deze veertien uitspraken zijn er drie waarbij de algemene voorwaarden niet persoonlijk zijn overhandigd, maar waarbij de algemene voorwaarden voor het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij zijn verzonden. Uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat het vooraf toezenden van de algemene voorwaarden gelijk wordt gesteld met het fysiek overhandigen ervan.[[76]](#footnote-76)

Van de 19 zaken waarbij de voorwaarden fysiek ter hand zijn gesteld zijn maar bij 5 uitspraken de algemene voorwaarden vernietigd. Dit is dus maar een klein gedeelte van 26% dat vernietigd is tegenover 74% dat wel geldig is verklaard. Bij 4 van de 5 uitspraken valt gelijk op dat niet bewezen kan worden dat de voorwaarden ter hand zijn gesteld. Dit ondersteunt de stelling dat het belangrijk is om te zorgen dat de terhandstelling bewezen kan worden.

Bij een van de uitspraken heeft de wederpartij bewust geen handtekening gezet op de specifieke plaats in de overeenkomst die bedoeld was voor de handtekening ter bevestiging van het ontvangen van de algemene voorwaarden. De wederpartij had hier geen handtekening gezet omdat hij de voorwaarden niet had ontvangen. Doordat hij de rest van de bladzijden wel geparagrafeerd had, oordeelde de rechter dat de wederpartij erg zorgvuldig te werk gegaan was en de missende handtekening voor algemene voorwaarden dus geen fout kon zijn. Voorts had de wederpartij gesteld de algemene voorwaarden nooit ontvangen te hebben, dit is vastgelegd in een proces-verbaal welke ook nog ondertekend is door de wederpartij. Deze optelsom van feiten hebben ertoe geleid dat de rechter geoordeeld heeft dat er voldoende bewijs geleverd is om vast te stellen dat de algemene voorwaarden nooit ter hand zijn gesteld.[[77]](#footnote-77)

Bij de uitspraak waar wel een handtekening was gezet op overeenkomst, was iets anders aan de hand. Gebleken is dat de algemene voorwaarden pas later aan de overeenkomst zijn toegevoegd en dat deze er ten tijde van het tekenen van de overeenkomst nog niet waren. Dit achtte de rechter bewezen doordat de voorwaarden minder goed leesbaar waren dan de overeenkomst, deze was waarschijnlijk uitgeprint met een lagere afdrukkwaliteit. Ook stond op alle bladzijden van de overeenkomst onderaan afgedrukt '*you created this PDF from an application that is not licensed to print to nova PDF printer'.* Op de algemene voorwaarden stond de tekst niet onderaan de bladzijden. Gelet op de bovenstaande twee argumenten achtte de rechter het aannemelijk dat de algemene voorwaarden later aan de overeenkomst zijn toegevoegd en dus nog niet aanwezig waren op het moment van tekenen. Doordat bewezen kon worden dat de voorwaarden niet ter hand zijn gesteld, werden ze vernietigd.[[78]](#footnote-78)

De zaken waarbij de fysieke terhandstelling niet bewezen kan worden, kunnen nogal uiteenlopen van aard. Daarom worden de overige 3 zaken ook hieronder besproken.

Bij een van deze zaken beweert een makelaar dat zij de algemene voorwaarden fysiek heeft overhandigd aan de wederpartij. Ter onderbouwing van deze stelling stelt zij dat de brancheverenging waarvoor zij werkt alle leden heeft verplicht om de voorwaarden in het eerste gesprek met de klant gelijk te overhandigen. De makelaar geeft zelf aan dat zij een map beheert met hierin alle documenten die zij meeneemt naar klanten. Een van deze documenten betreffen de algemene voorwaarden. Voorts stelt zij dat ze tijdens het gesprek met deze klant niet anders heeft gehandeld dan zij normaal doet. De rechter oordeelt dat uit deze feiten en omstandigheden wel kan worden afgeleid wat de gewoonlijke gang van zaken is tijdens de gesprekken met klanten, maar er zijn onvoldoende omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat de algemene voorwaarden voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij zijn overhandigd. Deze feiten leiden ertoe dat de rechter oordeelt dat niet voldaan is aan de informatieplicht waardoor de voorwaarden worden vernietigd.[[79]](#footnote-79)

Een andere zaak waarbij de voorwaarden zijn vernietigd, ook doordat de terhandstelling niet kon worden bewezen gaat over een gebruiker van algemene voorwaarden welke een tokkelbaan exploiteert. Volgens deze exploitant heeft hij de wederpartij een inschrijfformulier overhandigt met op de achterzijde de voorwaarden afgedrukt. Dit betreffende formulier is echter niet meer voorhanden, daarom heeft hij een 'soortgelijk formulier' als bewijs in het geding gebracht met hierop de voorwaarden op de achterzijde gedrukt. De rechter vindt dit echter niet voldoende bewijs om aan te kunnen nemen dat deze dan ook op het betreffende formulier stonden. Daarbij verklaart de wederpartij ook nog eens dat hij überhaupt geen inschrijfformulier overhandigd heeft gekregen en op het bonnetje dat wel voor handen is wordt ook niet verwezen naar algemene voorwaarden. De voorwaarden zijn dan ook vernietigd.[[80]](#footnote-80)

Tot slot is er nog een laatste zaak. In deze uitspraak zijn de voorwaarden volgens de gebruiker als bijlage met een brief meegestuurd naar al zijn cliënten uit zijn 'actieve cliëntenbestand'. Als bewijs wordt er een uitdraai van het cliëntenbestand aangedragen en hij geeft aan dat hij altijd bij alle brieven die hij naar zijn cliënten stuurt, algemene voorwaarden bijvoegt. Hierdoor weet hij zeker dat de wederpartij zijn algemene voorwaarden heeft ontvangen. De wederpartij geeft echter aan nooit algemene voorwaarden te hebben ontvangen. De rechter oordeelt dat de bewijslast in dit geval bij de gebruiker ligt.[[81]](#footnote-81) Met de enkele mededeling dat 'de voorwaarden altijd bij alle brieven die naar cliënten worden toegezonden, zijn gevoegd' oordeelt de rechter dat de gebruiker niet aan de bewijslast heeft voldaan. Daarom worden de algemene voorwaarden vernietigd.[[82]](#footnote-82)

**3.4.5 Algemene voorwaarden op verzoek naar wederpartij verzonden**

Van de 54 uitspraken is er een zaak waarbij de gebruiker aangeeft dat de algemene voorwaarden naar de wederpartij verzonden kunnen worden als deze daarom vraagt. De voorwaarden kunnen worden opgevraagd bij de gebruiker. Het op verzoek toezenden van de voorwaarden wordt doorgaans als mededeling gedaan naast het feit dat de voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of de griffie van de rechtbank. Verder zou het zo kunnen zijn dat de voorwaarden elektronisch beschikbaar waren, dit is namelijk het geval in een andere zaak van dezelfde gebruiker.[[83]](#footnote-83) Maar deze manieren worden in de uitspraak niet genoemd, daarom is er vanuit gegaan dat de gebruiker enkel de mededeling heeft gedaan dat de voorwaarden op verzoek kunnen worden toegezonden. Wel heeft de gebruiker nog aangegeven dat de wederpartij op de hoogte had kunnen zijn van de voorwaarden, doordat op de facturen van de geleverde diensten is verwezen naar de voorwaarden en doordat het 'algemeen bekend' is dat netbeheerders alleen diensten leveren met gebruik van de algemene voorwaarden. De rechter oordeelt echter dat het toezenden van de algemene voorwaarden wel mogelijk was geweest en dat dit daarom ook had moeten gebeuren. Ook in de elektriciteitswet die van toepassing is op netbeheerders, staat aangegeven dat de voorwaarden ter hand gesteld moeten worden.[[84]](#footnote-84) Vorenstaande feiten en omstandigheden in combinatie met het feit dat de netbeheerder wel nota's enzovoort naar de wederpartij heeft kunnen sturen waaruit blijkt dat het versturen van algemene voorwaarden wel mogelijk was geweest, leiden er toe dat de voorwaarden worden vernietigd.[[85]](#footnote-85) Bij de enkele mededeling dat de voorwaarden toegestuurd kunnen worden als deze worden opgevraagd, heeft de geldigheid van de voorwaarden dus geen kans van slagen.

**3.4.6 Het op meerdere wijzen ter hand stellen van de algemene voorwaarden**

Van de 54 zaken zijn 5 zaken waarbij de algemene voorwaarden op meerdere wijzen ter hand gesteld zijn. Van deze 5 zaken zijn er 4 waarbij de rechter de algemene voorwaarden geldig heeft verklaard. Deze 4 zaken worden in dit hoofdstuk geanalyseerd. Van deze vier zaken, zijn er drie waarvan de algemene voorwaarden onder andere fysiek ter hand zijn gesteld. Hiervan is slechts bij één geval getekend voor ontvangst van de algemene voorwaarden. Bij een andere uitspraak zijn de algemene voorwaarden geldig verklaard omdat de wederpartij zich al eerder zelf op de algemene voorwaarden had beroepen.[[86]](#footnote-86) Dit zag de rechter als bewijs dat de wederpartij op de hoogte was van het bestaan van de algemene voorwaarden. Bij een andere zaak waren de algemene voorwaarden niet fysiek ter hand gesteld, maar ze lagen bij de gebruiker ter inzage, ze waren via de website te downloaden en op verzoek konden ze worden toegezonden. Deze algemene voorwaarden zijn geldig verklaard omdat de rechter oordeelde dat de wederpartij wel degelijk een redelijke mogelijkheid was geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen ook al waren ze niet fysiek ter hand gesteld.[[87]](#footnote-87) Naar aanleiding van deze jurisprudentie kan dus worden aangenomen dat het ter hand stellen van algemene voorwaarden op meerdere wijzen zeker kan slagen, mits bewezen kan worden dat dit ook daadwerkelijk is gebeurd.

Tegenover de 4 zaken waarbij werd voldaan aan de informatieplicht door middel van het op meerdere wijzen beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden staat 1 zaak waarbij niet werd voldaan aan de informatieplicht. Bij deze uitspraak zijn de algemene voorwaarden vernietigd.[[88]](#footnote-88) In deze uitspraak waren de voorwaarden gedeponeerd bij de griffie van de rechtbank Middelburg, ze lagen ter inzage op het kantoor van de gebruiker en ze stonden op de website van de gebruiker. De rechter oordeelt echter dat een verwijzing op een opdrachtbevestiging naar een website onvoldoende is en dat niet is gebleken dat fysieke terhandstelling redelijkerwijs niet mogelijk was zoals art. 6:234 BW in eerste instantie vereist. De rechter komt dan ook niet toe aan de beoordeling van de vraag of er op een andere manier de mogelijkheid is geboden tot kennisneming van de algemene voorwaarden.

**3.4.7 De algemene voorwaarden zijn niet ter hand gesteld**

Tot slot zijn er van de 54 uitspraken, 6 zaken waarbij de algemene voorwaarden niet ter hand zijn gesteld. Van deze 6 zaken, zijn 2 waarbij de rechter de algemene voorwaarden wel geldig heeft verklaard. Dit is opvallend, omdat de gebruiker zelf aangeeft de algemene voorwaarden niet ter hand te hebben gesteld. De reden dat de rechter de voorwaarden toch geldig heeft verklaard, is bij beide zaken anders. Bij de eerste zaak gaat het erom dat beide partijen al eerder zaken met elkaar gedaan hebben, het arrest spreekt zelfs over een 'bestendige zakenrelatie'.[[89]](#footnote-89) Deze zakenrelatie houdt in dat deze twee partijen al eerder overeenkomsten hebben gesloten. De algemene voorwaarden waren toen op de achterzijde van de facturen gedrukt. Nu is het over het algemeen niet handig om algemene voorwaarden op de achterzijde van een factuur te laten drukken, omdat tegen de tijd dat de factuur wordt overhandigd, het te laat is om de algemene voorwaarden nog ter hand te stellen.[[90]](#footnote-90) In art. 6:233 BW staat namelijk dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is: 'indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen'. Er kan wel naar de algemene voorwaarden worden terugverwezen als er een nieuwe overeenkomst wordt gesloten. Als de algemene voorwaarden ter hand zijn gesteld, hoeven ze naar het oordeel van de rechter niet bij elke daaropvolgende overeenkomst weer opnieuw ter hand gesteld te worden omdat mag worden aangenomen dat de wederpartij dan op de hoogte is van de algemene voorwaarden. Wel dienen de voorwaarden bij een nieuwe overeenkomst weer opnieuw van toepassing te worden verklaard.[[91]](#footnote-91) Voorgaande is bij deze uitspraak ook gebeurd want de wederpartij heeft zelf aangegeven dat de algemene voorwaarden wel van toepassing waren. Bij de andere uitspraak zijn de algemene voorwaarden ook van toepassing verklaard, doordat in dit geval in de offerte naar ze werd verwezen. De wederpartij heeft dit niet betwist.[[92]](#footnote-92) Verder beriep de wederpartij zich niet op de vernietiging van de voorwaarden, waardoor de rechter het onderdeel 'vernietiging van de algemene voorwaarden' onbesproken laat.

Bij de 4 uitspraken waarbij niet is voldaan aan de informatieplicht en de algemene voorwaarden werden vernietigd, kwamen 3 verschillende redenen naar voren waarom de gebruiker de voorwaarden niet ter hand had gesteld. Om deze reden worden hieronder deze 3 zaken besproken.

Bij een van de zaken ging de gebruiker van de voorwaarden er vanuit dat de wederpartij al op de hoogte was van de voorwaarden doordat ze al eerder zaken met elkaar hadden gedaan. De rechter in deze uitspraak oordeelde echter dat de algemene voorwaarden ten minste één keer ter hand moeten worden gesteld voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst. Alleen als toezending van de voorwaarden redelijkerwijs niet mogelijk was geweest, is dit anders. Omdat de voorwaarden hier niet ter hand zijn gesteld en alleen maar op de facturen was verwezen naar de algemene voorwaarden, heeft de rechter de voorwaarden vernietigd.[[93]](#footnote-93)

In de volgende uitspraak gaat het erom dat de gebruiker niet kan bewijzen dat hij de algemene voorwaarden ter hand heeft gesteld. In de uitspraak zelf wordt verder niet ingegaan op de manier waarop de gebruiker zegt de algemene voorwaarden ter hand te hebben gesteld. Wel zegt de rechter dat de bewijslast in deze zaak bij de gebruiker ligt. Deze geeft zelf aan niet hard te kunnen maken dat de voorwaarden ter hand zijn gesteld. Op grond daarvan vernietigd de rechter de voorwaarden.[[94]](#footnote-94)

Tot slot is er nog een zaak waarbij de gebruiker zelf aangeeft dat de algemene voorwaarden nooit ter hand zijn gesteld en er zelfs nooit met de wederpartij over de voorwaarden is gesproken. Wel stelt de gebruiker dat partijen al minstens 10 jaar mondeling zaken deden en dat op de facturen die na elke overeenkomst werden verstuurd naar de wederpartij, de voorwaarden op de achterzijde waren afgedrukt. De rechter overweegt dat met de verklaring van de gebruiker in voldoende mate is bewezen dat de voorwaarden nooit ter hand zijn gesteld. Op grond van art. 6:233 sub a BW zijn de voorwaarden vernietigbaar als de gebruiker niet een redelijke mogelijkheid aan de wederpartij heeft geboden tot kennisnemen van de voorwaarden. Op grond van art. 6:234 lid 1 BW is deze mogelijkheid geboden als de voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand zijn gesteld of, als dit niet mogelijk is, de wederpartij op de hoogte gesteld dat de algemene voorwaarden ter inzage liggen en op verzoek zullen worden verzonden. Er is niet vast komen te staan dat het niet mogelijk is geweest om de voorwaarden fysiek ter hand te stellen en daarom had dit op grond van art. 6:234 lid 1 BW moeten gebeuren.[[95]](#footnote-95)

**3.5 Tussenconclusie**

Op basis van bovenstaande analyse van de uitspraken van de rechter is een duidelijk beeld ontstaan tussen welke kaders een onderneming zich moet bevinden om te voldoen aan de informatieplicht bij het ter hand stellen van algemene voorwaarden. Gebleken is dat fysieke terhandstelling als 'betrouwbaar' beschouwd kan worden omdat deze wijze van terhandstelling door de rechter vaak als 'juist' wordt gekwalificeerd, namelijk in 74% van de besproken zaken (bijlage 5). Wat uit bovenstaande analyse kan worden geconcludeerd is dat het voor de gebruiker van algemene voorwaarden van belang is te kunnen bewijzen dat de voorwaarden daadwerkelijk ter hand zijn gesteld. Dit kan bijvoorbeeld door de wederpartij te laten tekenen voor ontvangst van de voorwaarden. De bewijslast ligt bij de gebruiker (paragraaf 2.1.3). Daardoor heeft hij de verantwoording om aan te tonen dat de voorwaarden echt ter hand gesteld zijn. Kan de gebruiker dit niet bewijzen dan oordeelt de rechter dat niet is voldaan aan de informatieplicht en worden de voorwaarden vernietigd, zoals blijkt uit bovenstaande analyse. Wat voorts is aan te merken als betrouwbare wijze van terhandstelling voor dienstverleners is de elektronische terhandstelling. Benadrukt wordt dat deze wijze voor dienstverleners als veilig kan worden aangenomen. Bij de beoordeling van de elektronische terhandstelling op grond van art. 6:234 BW is bij deze wijze namelijk minder snel voldaan aan de informatieplicht.

Op basis van de uitspraken in bovenstaande analyse kan worden opgemerkt dat met de elektronische terhandstelling gelet moet worden op de volgende feiten: Op grond van art. 6:230c BW is bij elektronische terhandstelling vrij snel voldaan aan de informatieplicht. De gebruiker moet zorgen dat de voorwaarden 'gemakkelijk elektronisch toegankelijk' zijn. Hieraan is voldaan als de voorwaarden van toepassing zijn verklaard en als duidelijk is waar op internet de voorwaarden terug te vinden zijn. Uit de uitspraken blijkt dat als de gebruiker niet duidelijk heeft gemaakt welke voorwaarden van toepassing worden verklaard, er niet is voldaan aan de informatieplicht.

De elektronische terhandstelling op grond van de regeling van art. 6:234 BW is als minder betrouwbaar te kwalificeren. Wanneer het voldoen aan de informatieplicht op grond van dit artikel wel snel aangenomen mag worden is als de wederpartij zelf een onderneming is die gericht is op het digitale verkeer. Dan kan worden aangenomen dat het verschaffen van de algemene voorwaarden op digitale wijze een gebruikelijke manier is. Wat bij beide regelingen weer naar voren komt op basis van dit jurisprudentieonderzoek is dat het uiterst belangrijk is om achteraf te kunnen bewijzen dat terhandstelling heeft plaatsgevonden.

Bij elektronische terhandstelling kan dit door de wederpartij bijvoorbeeld een hokje aan te laten vinken waarin hij verklaart akkoord te gaan met de voorwaarden.

Voorts moet nog worden opgemerkt dat als de wederpartij een professionele partij betreft die werkzaam is in dezelfde branche als de gebruiker, de rechter snel oordeelt dat aan de informatieplicht is voldaan. Bekendheid van de algemene voorwaarden mag dan worden verwacht.

Bij de overige wijzen van terhandstelling die niet in deze tussenconclusie zijn genoemd, is het aantal uitspraken klein geweest of de zaken waarbij wel werd voldaan aan de informatieplicht was ongeveer even veel als de zaken waarin dit niet gebeurde waardoor het lastig is te concluderen of er sprake is van een betrouwbare wijze van terhandstelling of niet.

**3.6 Hoe de wederpartij zich beroept op onjuiste terhandstelling**

Van de 54 uitspraken zijn bij 23 ervan de algemene voorwaarden door de rechter vernietigd. De wederpartij is in deze zaken door de rechter in het gelijkgesteld. De algemene voorwaarden zijn niet of niet op de juiste manier ter hand gesteld. Als gekeken wordt wat de wederpartij in deze zaken gesteld heeft met betrekking tot de voorwaarden, dan zien we dat dit in lijn is met wat de rechter heeft geoordeeld. In 22 zaken heeft de wederpartij gesteld dat de voorwaarden niet ter hand waren gesteld. In één zaak werd niet duidelijk wat de wederpartij hierover gezegd heeft, de informatie ontbrak in de tekst van de uitspraak.[[96]](#footnote-96)

In de 31 uitspraken waarbij de rechter de algemene voorwaarden wel geldig heeft verklaard, is het opvallend dat ook hier het merendeel van de wederpartijen heeft aangegeven dat de voorwaarden niet ter hand zijn gesteld, namelijk in 26 zaken heeft de wederpartij dit gesteld. De rechter was het hier niet mee eens en heeft in deze zaken geoordeeld dat de algemene voorwaarden wel op de juiste manier ter hand zijn gesteld waardoor ze geldig zijn verklaard. Wat hierdoor aangenomen kan worden is dat het puur gelet op de wederpartij niet zo veel uitmaakt hoe de voorwaarden ter hand zijn gesteld zodra de zaak voor de rechter komt. Ook al is de terhandstelling goed gebeurd dan is de kans nog steeds groot dat de wederpartij zich beroept op geen terhandstelling van de voorwaarden zodra de gebruiker zich beroept op een beding in deze voorwaarden en de wederpartij het hier niet mee eens is. Voorts heeft de wederpartij zich in 3 zaken beroepen op een te late terhandstelling van de voorwaarden. Ten slotte geeft de wederpartij in 2 van de 31 zaken aan dat de algemene voorwaarden wel ter hand zijn gesteld maar dat geen redelijke mogelijkheid is geboden om de voorwaarden nader te kunnen bestuderen.

**Hoofdstuk 4, de conclusie**

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag van dit onderzoek beantwoord. De centrale vraag luidt: ‘Welk advies kan op basis van literatuur- en jurisprudentieonderzoek aan KPHW worden gegeven over de terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek op 28 december 2009?’

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zijn tijdens het literatuur- en jurisprudentieonderzoek de deelvragen beantwoord die hebben geleid tot de beantwoording van deze vraag. Het doel van deze centrale vraag was om op basis van literatuur- en jurisprudentieonderzoek tot een conclusie te komen voor KPHW, de opdrachtgever. Het is voor hen namelijk belangrijk om duidelijkheid te hebben over de verschillende regelingen die bestaan over de terhandstelling van algemene voorwaarden. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat elke situatie anders is en elke situatie daardoor anders beoordeeld dient te worden. Wel zijn er tijdens het literatuur- en jurisprudentieonderzoek omstandigheden naar voren gekomen die opvielen en waar KPHW in de toekomst rekening mee kan houden.

Op grond van de analyses die tijdens dit onderzoek zijn uitgevoerd, worden in dit hoofdstuk de conclusies geformuleerd. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen het literatuur- en het jurisprudentieonderzoek.

**4.1 De conclusies van het literatuuronderzoek**

Fysieke terhandstelling blijkt zowel voor dienstverleners als niet-dienstverleners de meest betrouwbare wijze van terhandstelling mits er achteraf bewezen kan worden dat de terhandstelling ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Dit komt voort uit het feit dat art. 6:234 BW fysieke terhandstelling in eerste instantie als enige mogelijkheid geeft. De andere mogelijkheden uit dit wetsartikel worden pas aangeraden als fysieke terhandstelling niet tot de mogelijkheden behoort. Wat betreft de elektronische terhandstelling, kan worden geconcludeerd dat op grond van art. 6:230c BW eerder voldaan is aan de vereisten van dit artikel. Maar ook hier geldt dat het belangrijk is voor de gebruiker om te zorgen dat de terhandstelling achteraf bewezen kan worden.

Wat voorts uit dit onderzoek geconcludeerd kan worden is dat dienstverleners, sinds de implementatie van de Dienstenrichtlijn, naast de mogelijkheden uit art. 6:234 BW, ook de mogelijkheden van terhandstelling uit art. 6:230c BW mogen benutten. Dit houdt in dat dienstverleners 2 mogelijkheden extra hebben om algemene voorwaarden ter hand te stellen ten opzichte van de oude regeling. De 2 nieuwe mogelijkheden die hier bij gekomen zijn, zijn:

1. De algemene voorwaarden mogen ter inzage worden gelegd op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst tot stand is gekomen. De versoepeling van de regeling van art. 6:230c BW komt bij deze wijze van terhandstelling naar voren doordat er ook gekozen mag worden voor het ter inzage leggen, als fysieke terhandstelling gewoon mogelijk is.

2. De gebruiker van algemene voorwaarden kan volgens de elektronische terhandstelling van art. 6:230c BW al voldoen aan de vereisten voor deze terhandstelling als er wordt verwezen naar een website waar de algemene voorwaarden 'gemakkelijk toegankelijk' zijn. Op grond van het literatuur- en het jurisprudentieonderzoek blijkt dat onder 'gemakkelijk toegankelijk' wordt verstaan dat de voorwaarden snel te vinden zijn op een website zonder dat de wederpartij daar veel initiatief voor hoeft te tonen. Het is op grond van dit artikel geen vereiste dat de algemene voorwaarden opgeslagen kunnen worden. Voorts mag ook voor deze wijze van terhandstelling worden gekozen als de overeenkomst niet elektronisch tot stand is gekomen. Tot slot hoeft de wederpartij op grond van art. 6:230c BW geen uitdrukkelijke toestemming te geven voor elektronische terhandstelling in geval de overeenkomst niet elektronisch tot stand is gekomen.

Naar aanleiding van de bovenstaande extra mogelijkheden die art. 6:230c BW biedt in combinatie met het minder aantal vereisten waar de terhandstelling aan moet voldoen, kan geconcludeerd worden dat de regeling voor dienstverleners soepeler is dan de regeling van art. 6:234 BW. Er is op grond van dit artikel eerder voldaan aan de vereisten die gelden voor de terhandstelling van algemene voorwaarden.

**4.2 De conclusies van het jurisprudentieonderzoek**

Het advies dat aan KPHW gegeven kan worden op basis van het uitgevoerde jurisprudentieonderzoek is vrijwel hetzelfde als het advies dat gegeven kan worden op basis van het literatuuronderzoek. De conclusies van het jurisprudentieonderzoek bleken overeen te komen met de conclusies uit het literatuuronderzoek.

De fysieke terhandstelling en de elektronische terhandstelling op grond van art. 6:230c BW lijken de meest betrouwbare wijzen van terhandstelling. Wel blijkt het uiterst belangrijk voor de gebruiker van de voorwaarden is om na de terhandstelling te kunnen bewijzen dat deze daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Voorbeelden die veel bewijskracht opleveren zijn de wederpartij laten tekenen voor ontvangst van de voorwaarden bij fysieke terhandstelling en de wederpartij een hokje laten aanvinken bij de elektronische terhandstelling. Het kunnen bewijzen van de terhandstelling is belangrijk in geval er na de terhandstelling een conflict met de wederpartij ontstaat en de zaak door de rechter wordt beoordeeld. Om in dit geval een zo groot mogelijke kans te hebben dat de algemene voorwaarden geldig worden verklaard, moet bewezen kunnen worden dat de terhandstelling daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

De elektronische terhandstelling op grond van de regeling van art. 6:234 BW bleek een minder veilige wijze van terhandstelling omdat er hier aan veel meer eisen voldaan moet worden dan bij de nieuwe regeling. Voor een niet-dienstverlener kan dan ook worden geconcludeerd dat fysieke terhandstelling de meest veilige is. De uitzondering hierop is als de wederpartij een professionele partij betreft die zelf gericht is op het digitale verkeer. Het elektronisch ter hand stellen kan dan worden gezien als een gangbare wijze van ter hand stellen en wordt door de rechter zelfs gelijkgesteld met de fysieke terhandstelling.

Een andere conclusie op basis van het jurisprudentieonderzoek is dat als de wederpartij wederom een professionele partij betreft die ook nog eens werkzaam is in dezelfde branche, de bekendheid van de voorwaarden mag worden verwacht. De rechter oordeelt in dit geval snel dat aan de informatieplicht is voldaan waardoor terhandstelling zelfs niet altijd nodig is. Het moet dan wel gaan om een zeer bestendige zakenrelatie. Ook als de wederpartij een 'grote onderneming' betreft, zoals genoemd in art. 6:235 BW, is terhandstelling niet noodzakelijk.

Wat voorts geconcludeerd kan worden naar aanleiding van dit onderzoek is dat de rechter niet altijd de nieuwe regeling voor dienstverleners op grond van art. 6:230c BW toepast in zaken die dienstverleners betreffen. Bij de meeste uitspraken die zijn geanalyseerd in het jurisprudentieonderzoek, is de regel van art. 6:234 BW toegepast. Wel kwam uit het onderzoek naar voren dat als de vernietiging van een zaak werd ingeroepen na de datum van de implementatie van de Dienstenrichtlijn in het Burgerlijk Wetboek, dit voor de rechter een argument zou kunnen zijn om de nieuwe regeling toe te passen. Ook waren er zaken waarin ofwel de rechter, ofwel de gebruiker van de algemene voorwaarden, aangaf dat het een zaak voor dienstverleners betrof dus de nieuwe regeling van toepassing is.

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies, blijkt dat de doelstelling van dit onderzoek is behaald. Er is duidelijkheid ontstaan over de verschillende regelingen die bestaan omtrent de terhandstelling van algemene voorwaarden. In het volgende hoofdstuk worden bovenstaande conclusies omgezet in aanbevelingen voor KPHW.

**Hoofdstuk 5, aanbevelingen**

Dit hoofdstuk bestaat uit een advies met aanbevelingen, die zijn opgesteld voor KPHW naar aanleiding van de conclusies uit hoofdstuk 4. Uit deze conclusies zijn .... aanbevelingen geformuleerd die de kans voor KPHW vergroten dat zij voldoen aan de informatieplicht en de algemene voorwaarden daardoor geldig ter hand gesteld worden.

**Aanbeveling 1**: Allereerst is het voor KPHW aan te raden dat zij in de algemene voorwaarden opnemen dat zij dienstverleners zijn in de zin van de Dienstenrichtlijn. Door dit al in de voorwaarden op te nemen, is het aannemelijk dat de rechter voor de beoordeling van de geldigheid van deze voorwaarden, uitgaat van art. 6:230c BW. Op grond van dit artikel heeft KPHW de keuze uit 4 mogelijkheden van terhandstelling, waarbij het niet uitmaakt welke gekozen wordt. Verder is op grond van dit artikel eerder aan de wijzen van terhandstelling voldaan waardoor de kans dat de algemene voorwaarden geldig worden verklaard, groter is.

**Aanbeveling 2:** De wijze van terhandstelling moet altijd bewezen kunnen worden. Dit zorgt ervoor dat de algemene voorwaarden geldig worden verklaard als de wederpartij aangeeft dat de terhandstelling niet heeft plaatsgevonden.

**Aanbeveling 3:** Als wijze van terhandstelling kan de fysieke terhandstelling als uitgangspunt worden genomen. Dit blijkt de wijze waarmee de kans het grootst is dat wordt voldaan aan de informatieplicht, mits bewezen kan worden dat de terhandstelling heeft plaatsgevonden.

**Aanbeveling 4:** Het is niet aan te raden om uit de 4 mogelijkheden die art. 6:230c BW biedt, te kiezen voor de laatste wijze, namelijk de algemene voorwaarden opnemen in alle door de gebruiker verstrekte documenten waarin de dienst wordt beschreven. Doordat hier weinig over bekend is in de literatuur en de jurisprudentie, is niet bekend hoe precies aan deze wijze van terhandstelling moet worden voldaan. Daarom is aan te raden te kiezen voor één van de andere mogelijkheden.

Naar aanleiding van deze aanbevelingen, is een stroomschema gemaakt die gericht is op KPHW en welke ook duidelijk is voor niet-juristen.

Het stroomschema is gemaakt naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen.

In het schema wordt er van uit gegaan dat fysieke terhandstelling en de elektronische terhandstelling het meest veilig zijn.

1. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 93 [↑](#footnote-ref-1)
2. Artikel 6:236 BW en artikel 6:237 BW [↑](#footnote-ref-2)
3. Spanjaard 2012 [↑](#footnote-ref-3)
4. Richtlijn 2006/123/EG [↑](#footnote-ref-4)
5. Europese Commissie, Handboek voor de implementatie van de Dienstenrichtlijn, Luxemburg: Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen 2007 [↑](#footnote-ref-5)
6. Vosters 2015 [↑](#footnote-ref-6)
7. Richtlijn 2006/123/EG [↑](#footnote-ref-7)
8. Rb Oost-Brabant, 14 mei 2014, ECLI:NL:RBOBR:2014:2886 [↑](#footnote-ref-8)
9. Vosters 2015 [↑](#footnote-ref-9)
10. HR, 11 februari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO7108 [↑](#footnote-ref-10)
11. [Stb. 2011, 500](http://www.dzw.gr/1ac4f) [↑](#footnote-ref-11)
12. Spanjaard 2012 [↑](#footnote-ref-12)
13. Kamerstukken II 2007/08, 31358, nr. 3 (Memorie van Toelichting)

    Kamerstukken II 2007/08, 31579, nr. 3 (Memorie van Toelichting)

    Kamerstukken II 2009/10, 31 859, nr. 4 [↑](#footnote-ref-13)
14. Richtlijn 2006/123/EG [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 6:233 b BW [↑](#footnote-ref-15)
16. Wilsvertrouwensleer: art. 3:33 BW jo. art. 3:35 BW [↑](#footnote-ref-16)
17. Maat 2015 [↑](#footnote-ref-17)
18. HR 01 oktober 1999, NJ 2000, 207 (Geurtzen/Kampstaal) [↑](#footnote-ref-18)
19. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 177 [↑](#footnote-ref-19)
20. Hof Arnhem-Leeuwarden, 03 maart 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:1523 [↑](#footnote-ref-20)
21. Rb Amsterdam, 17 december 2014, ECLI:NL:RBAMS:2014:9110 [↑](#footnote-ref-21)
22. ## ECLI:NL:HR:2008:BD1394 (Lommerse/Atria)

    [↑](#footnote-ref-22)
23. HR,21 september 2007,[ECLI:NL:HR:2007:BA9610](https://www.recht.nl/rechtspraak/uitspraak/?ecli=ECLI:NL:HR:2007:BA9610) [↑](#footnote-ref-23)
24. Wechem van, T.H.M, *Twee arresten over bewijslast en algemene voorwaarden,* Contracteren maart 2008 [↑](#footnote-ref-24)
25. Paragraaf 2.1.1 [↑](#footnote-ref-25)
26. J.H.M. Spanjaard, *De grenzen van het recht van vernietiging van algemene voorwaarden verken*d*,* Contracteren, Aflevering 3, 2012 [↑](#footnote-ref-26)
27. Rb Arnhem, 03 november 2010, ECLI:NL:RBARN:2010:BO3968 [↑](#footnote-ref-27)
28. ### J.H.M. Spanjaard, *De grenzen van het recht van vernietiging van algemene voorwaarden verkend,* Contracteren, Aflevering 3, 2012

    [↑](#footnote-ref-28)
29. Kamerstukken II 2008/09, 31 859, nr. 1 en 2 [↑](#footnote-ref-29)
30. Richtlijn 2006/123/EG [↑](#footnote-ref-30)
31. Stb. 2009, 616 [↑](#footnote-ref-31)
32. Kamerstukken I 2008/09, 31 579, nr. B [↑](#footnote-ref-32)
33. Kamerstukken I 2008/09, 31 579, nr. C [↑](#footnote-ref-33)
34. Kamerstukken II 2009/10, 31 859, nr. 4 [↑](#footnote-ref-34)
35. Stb. 2010, 222 [↑](#footnote-ref-35)
36. Kamerstukken I 2010/11, 31 358, nr. G [↑](#footnote-ref-36)
37. Stb. 2011, 500 [↑](#footnote-ref-37)
38. Bloemendal 2013 [↑](#footnote-ref-38)
39. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 158 [↑](#footnote-ref-39)
40. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 159 [↑](#footnote-ref-40)
41. *Algemene voorwaarden, z.j, http://www.advocatengoossens.nl/inhoud/algemvoorwtoelichting.htm* [↑](#footnote-ref-41)
42. Engelfriet 2009 [↑](#footnote-ref-42)
43. Gubbels 2015 [↑](#footnote-ref-43)
44. Art. 6:234 lid 1 BW [↑](#footnote-ref-44)
45. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 167 [↑](#footnote-ref-45)
46. Art. 6:234 lid 3 BW [↑](#footnote-ref-46)
47. Kamerstukken I 2003/04, 28 197, nr. C [↑](#footnote-ref-47)
48. Kamerstukken I 2010/11, 31 358, nr. C [↑](#footnote-ref-48)
49. Paragraaf 2.2 [↑](#footnote-ref-49)
50. Van der Laak 2017 [↑](#footnote-ref-50)
51. Hof Arnhem, 11 december 2012, ECLI:NL:GHARN:2012:BY5306 [↑](#footnote-ref-51)
52. Hof Arnhem-Leeuwarden, 22 april 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:3319 [↑](#footnote-ref-52)
53. Rb Haarlem, 08 februari 2012, ECLI:NL:RBHAA:2012:BV9752 [↑](#footnote-ref-53)
54. Rb Gelderland, 18 december 2013, ECLI:NL:RBGEL:2013:5967 [↑](#footnote-ref-54)
55. Rb Amsterdam, 12 april 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:3556 [↑](#footnote-ref-55)
56. Hof 's-Hertogenbosch,11 april 2017,ECLI:NL:GHSHE:2017:1573

    en Rb Rotterdam,14 december 2011,ECLI:NL:RBROT:2011:BV3837 [↑](#footnote-ref-56)
57. Hof 's-Hertogenbosch,11 april 2017,ECLI:NL:GHSHE:2017:1573 [↑](#footnote-ref-57)
58. Hof 's-Hertogenbosch,11 april 2017,ECLI:NL:GHSHE:2017:1573 [↑](#footnote-ref-58)
59. Rb Rotterdam,14 december 2011,ECLI:NL:RBROT:2011:BV3837 [↑](#footnote-ref-59)
60. Hof Amsterdam,13 september 2011,ECLI:NL:GHAMS:2011:BT8427 en Rb Arnhem,10 november 2010,ECLI:NL:RBARN:2010:BO4116 [↑](#footnote-ref-60)
61. ## Hof Arnhem,11 december 2012,ECLI:NL:GHARN:2012:BY5306

    [↑](#footnote-ref-61)
62. Paragraaf 2.1.4 [↑](#footnote-ref-62)
63. Rb Amsterdam,17 februari 2010,ECLI:NL:RBAMS:2010:BN0310 [↑](#footnote-ref-63)
64. Rb Zeeland-West-Brabant,23 november 2016,ECLI:NL:RBZWB:2016:8411 [↑](#footnote-ref-64)
65. Rb Utrecht,08 december 2010,ECLI:NL:RBUTR:2010:BO5678 [↑](#footnote-ref-65)
66. Rb Noord-Holland, 14 februari 2017, ECLI:NL:RBNHO:2017:1171 [↑](#footnote-ref-66)
67. Kamerstukken II 2007/08, 31358, nr. 3 (Memorie van Toelichting) [↑](#footnote-ref-67)
68. Rb Arnhem, 03 oktober 2012, ECLI:NL:RBARN:2012:BX9917 [↑](#footnote-ref-68)
69. Rb Rotterdam, 25 januari 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BV9835 [↑](#footnote-ref-69)
70. Rb Noord-Nederland, 01 april 2014, ECLI:NL:RBNNE:2014:1748 [↑](#footnote-ref-70)
71. HR, 11 februari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO7108 [↑](#footnote-ref-71)
72. Hof Arnhem-Leeuwarden, 22 april 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:3319 [↑](#footnote-ref-72)
73. Rb Amsterdam, 04 november 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:6669 [↑](#footnote-ref-73)
74. Rb Gelderland, 18 december 2013, ECLI:NL:RBGEL:2013:5967 [↑](#footnote-ref-74)
75. Rb Oost-Brabant, 18 maart 2015, ECLI:NL: RBOBR:2015:1538 [↑](#footnote-ref-75)
76. Nota II inv. Parl. Gesch. Boek 6 (inv. 3, 5 en 6). p. 1594 [↑](#footnote-ref-76)
77. ## Hof 's- Hertogenbosch,24 november 2015,ECLI:NL:GHSHE:2015:4746

    [↑](#footnote-ref-77)
78. Rb Noord-Holland,01 juli 2015,ECLI:NL:RBNHO:2015:10110 [↑](#footnote-ref-78)
79. Rb Leeuwarden, 14 september 2011, ECLI:NL:RBLEE:2011:BT2324 [↑](#footnote-ref-79)
80. Rb Den Haag, 27 maart 2013, ECLI:NL:RBDHA:2013:BZ7388 [↑](#footnote-ref-80)
81. Paragraaf 2.1.3 [↑](#footnote-ref-81)
82. Rb Amsterdam, 23 april 2014, ECLI:NL:RBAMS:2014:2447 [↑](#footnote-ref-82)
83. Rb Gelderland, 18 december 2013, ECLI:NL:RBGEL:2013:5967 [↑](#footnote-ref-83)
84. # Artikel 95m [Elektriciteitswet 1998](http://maxius.nl/elektriciteitswet-1998)

    [↑](#footnote-ref-84)
85. Rb Arnhem, 03 augustus 2011, ECLI:NL:RBARN:2011:BR4780 [↑](#footnote-ref-85)
86. Hof Amsterdam, 23 december 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:5816 [↑](#footnote-ref-86)
87. Rb Arnhem, 21 juli 2010, ECLI:NL:RBARN:2010:BN5034 [↑](#footnote-ref-87)
88. Rb Zeeland-West-Brabant, 29 januari 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:968 [↑](#footnote-ref-88)
89. Hof Leeuwarden, 11 september 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BX7296 [↑](#footnote-ref-89)
90. ## Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 119

    [↑](#footnote-ref-90)
91. Hendrikse, Jongeneel en Wessels 2010, blz. 158 [↑](#footnote-ref-91)
92. Rb Noord-Holland, 25 juni 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:12921 [↑](#footnote-ref-92)
93. Rb Den Haag, 11 december 2013, ECLI:NL:RBDHA:2013:18554 [↑](#footnote-ref-93)
94. Rb Dordrecht, 02 mei 2012, ECLI:NL:RBDOR:2012:BW5426 [↑](#footnote-ref-94)
95. Rb Arnhem, 05 september 2012, ECLI:NL:RBARN:2012:BX8176 [↑](#footnote-ref-95)
96. Rb Rotterdam, 21 oktober 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:7477 [↑](#footnote-ref-96)