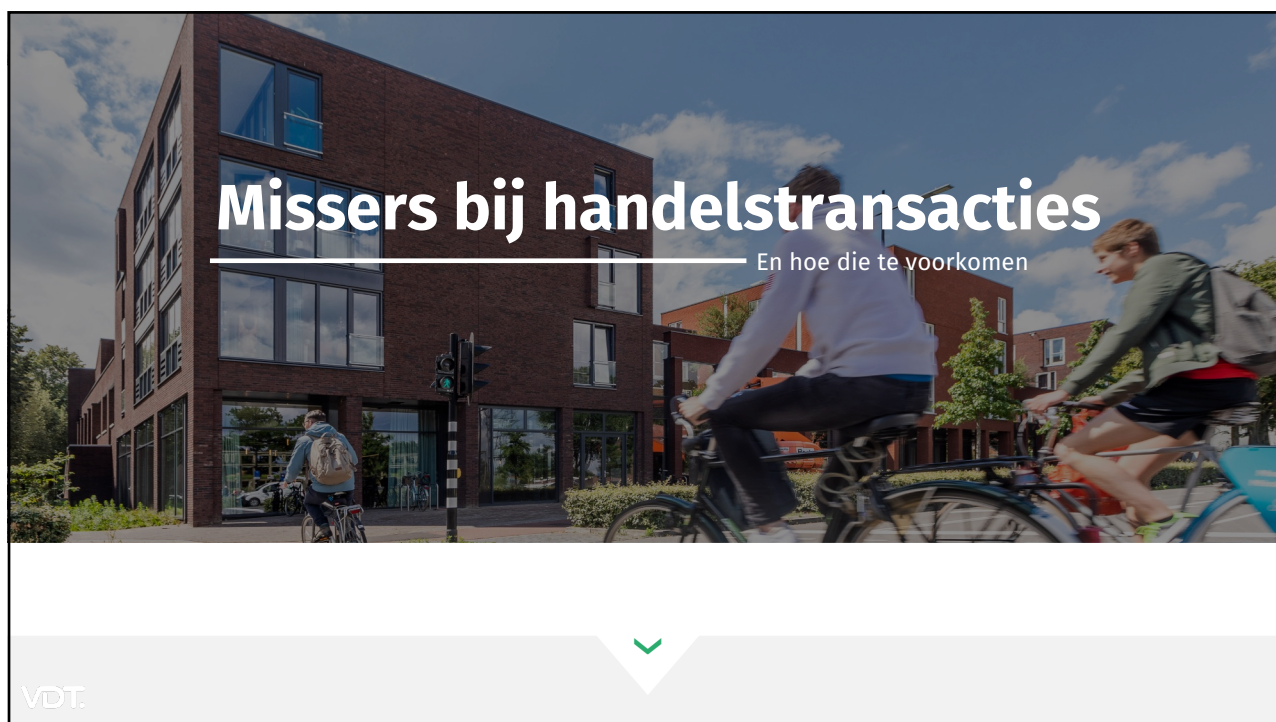




1



2

VDT.

VDT.
advocaten

Vergeet alles wat je weet over stoffige advocaten



3

VDT.

— Even voorstellen

Team Bedrijfs- processen



4

VDT.

— Even voorstellen

**Wouter van
Veldhuizen**



5

VDT.

Programma

Inleiding

- ☐ Doel van het seminar
- ☐ Wat gaan we doen?
- ☐ Inhoudelijke achtergrond

Missers

- ☐ Wat is de misser?
- ☐ Praktijkvoorbeelden
- ☐ Het chagrijn waar dit toe leidt
- ☐ Wat kun jij doen om dit chagrijn te voorkomen?
(Pauze)

Afronding

- ☐ Specials
- ☐ Vragen

6

VDT.

— **Huishoudelijke mededelingen:**
Jullie krijgen:

Een handout met:

- ☐ De sheets
- ☐ Een samenvatting
- ☐ Handige tools
- ☐ Pauze (ergens halverwege)

7

VDT.

Inleiding

8

Inleiding

Doel van het seminar

Drie manieren om met commerciële risico's om te gaan:

- 1) **Goede afspraken maken**
- 2) Je bedrijfsstructuur erop inrichten
- 3) Verzekeren
(en gewoon je werk goed doen)

juridisch vs. Praktisch

Wat kun **jij** morgen (anders) doen?



Inleiding

Wat gaan we doen?

Zes missers (en een paar specials)



Praktische voorbeelden

80/20-regel: veel voorkomende/herkenbare voorbeelden
Voor maatwerk komen we graag een keer langs 😊

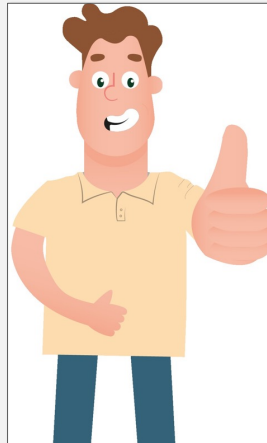
Inleiding

Wat gaan we doen?

Missers leiden tot:



Maar we willen:



11

Inleiding

Een stukje achtergrond (inhoud)

Commercieel contractenrecht

- I. Boodschappenlijstje (wie, wat, waar, wanneer)
 - Dit is de basis
 - Dit kun jij als ondernemer
- I. Verdeling van risico's (wat als)
 - Dit zijn de details
 - Dit doen wij als jurist

12

Inleiding Een stukje achtergrond (vorm)

Variant	Voor- nadelen	Wanneer gebruik je deze variant?
A  - alle afspraken uitgebreid - Volledig in 1 document 2 handtekeningen (beide)	- compleet en geschikt voor alle partijen - praktisch en vooral waar bij de wijziging Tips: - Gebruik een duidelijk en gestructureerd modeldocument - Zorg dat er uiteindelijk één compleet document is, door iedereen ondertekend.	- Complexe afspraken of samenwerkingen - Grote contractbedragen - Veel contractpartijen aanwezig - Kritische klanten / wederpartij - Relatief weinig transacties
B  - alle afspraken uitgebreid - in 2 documenten - eenzijdig / eenmalig (meestal)	- praktisch en (j) dicteert voorwaarden - gebonden aan eenzijdige afspraken Tips: - Volg een stappenplan	- Bedrijf doet veel transacties - Veel (vrijblijvende) medewerkers betrokken - Makkelijke acceptatie door klanten (j) dicteert voorwaarden - Uitsluiten risico's belangrijk
C  - alle afspraken kort / essentie 1 document - eenzijdig / eenmalig (handigste)	- praktisch - De wet is lang niet altijd in jouw voordeel Tips: - Agreeer naar hart houdt (beperk je tot de basis)	- Bedrijf doet heel veel transacties - Kleine contractbedragen - Wenig tot geen risico's - Nog nooit de reus gezien
D  - alle afspraken uitgebreid - in 2 documenten - veelzijdig - inkoopvoorwaarden (bevestigd)	- grote klanten, maar grote klussen - grote risico's Tips: - Leid je mensen op - Makkelijk beleid (waarschijnlijk risico's vinden wij) (inkoopvoorwaarden)	- Wanneer optie B (ingen voorwaarden) niet slaagt - Bedrijfs grote klanten - Proces van omzet gemiddeld (geen fouten maken) - Juridische risico's scherp in beeld - Geen verlies
E  - alle afspraken uitgebreid - ingezond - ingezond (overstuurde)	- Geen flexibel schakel - Maar meestal vragen om problemen... Tips: - Zorg dat je het beste voordeel hebt - Eindig altijd met een complete samenvatting	- Bij heel eenvoudige en eenvoudige afspraken of betellingen - Op relatief belangrijke onderdelen van de afspraken

Contractvarianten in de handelspraktijk
Kies bewust en doe het goed

Missers bij handelstransacties

VDT.

Misser #1 Met wie hebben we eigenlijk te maken?

“ Wil de echte klant nu opstaan?



15

VDT.

Misser #1 – Met wie hebben we te maken?

Voorbeeld

Zoeken

Vul een bedrijfsnaam, KVK-nummer of trefwoord in.

×
🔊
Zoeken

Alles Handelsregister Overige [Alle Filters](#)

1657 resultaten

16

VDT.

— **Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**

Voorbeeld

Zoeken

Vul een bedrijfsnaam, KVK-nummer of trefwoord in.

×
🔊
Zoeken

Alles
Handelsregister
Overige
⚙️ Alle Filters

270 resultaten

17

VDT.

— **Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**

Voorbeeld

Zoeken

Vul een bedrijfsnaam, KVK-nummer of trefwoord in.

×
🔊
Zoeken

Alles
Handelsregister
Overige
⚙️ Alle Filters

647 resultaten

[Multi Veste 202 B.V.](#)

Het ontwikkelen en exploiteren van onroerend goed projecten

🏢 KVK-nummer: 24377424

👤 Besloten Vennootschap

🏠 Hoofdvestiging

📄 Vestigingsnummer: 000016558944

📍 Gustav Mahlerlaan 1025, 1082MK Amsterdam

Bestel nu

18

Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**Voorbeeld**

- De besloten vennootschap Philips Eindhoven # 138 B.V. (KvK 12345678), gevestigd en kantoorhoudende te Eindhoven aan de Gloeilampweg 44, hierbij vertegenwoordigd door ;

Door wie?

Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**Voorbeeld**

- 1) Wouter bestelt een doos worstenbroodjes namens VDT
- 2) Wouter schakelt de deurwaarder in namens VDT
- 3) Wouter sluit een huurovereenkomst voor een bedrijfsruimte namens VDT

— **Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**

Het chagrijn

- 'Van het kastje naar de muur'
(en dat is duur, ga maar eens 20 partijen dagvaarden)
- De advocaat wederpartij lacht zich kapot
"Die is het niet. Nee, die ook niet. Probeer het nog eens."
(die speelt: Wie ben ik?)
- Je hebt inhoudelijk helemaal gelijk, maar toch kun je fluiten naar je centen

21

— **Misser #1 – Met wie hebben we te maken?**

Best Practices

1. Check het Handelsregister
(daar hoeft je geen advocaat voor te zijn)
NL: <https://www.kvk.nl/zoeken/>
EU: <https://e-justice.europa.eu/>
2. Zorg ervoor dat je een akkoord krijgt van de directie
(en als dat niet lukt / te onpraktisch is)
3. Zet de directie van de klant in de cc
4. Spreek intern een drempelbedrag af (onder bedrag x, boven bedrag x: maak beleid)

22

VDT.

Misser #2 Wildgroei aan contractversies

“ Even opslaan op m'n bureaublad



23

VDT.

Misser #2 – Wildgroei aan contractversies

Voorbeeld

Je hebt een modelovereenkomst, maar nu je hem nodig hebt kunt je hem niet vinden.

Je gebruikt de overeenkomst op je bureaublad, die heb je zo bij de hand.
(en dat doen jouw collega's ook allemaal)

Of je gebruikt de overeenkomst van vorige keer. Een paar dingen aanpassen en klaar.

24

Misser #2 – Wildgroei aan contractversies**Voorbeeld**

“Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing die je via deze link op onze website vindt.”

Per 1 januari zijn de voorwaarden aangepast. Staan de nieuwe voorwaarden ook op de website of alleen op je computer?

Misser #2 – Wildgroei aan contractversies**Het chagrijn**

Als iedereen zijn eigen winkel runt is het onmogelijk om risico's te beheersen.

Iedere keer is het maar de vraag wat er (toevallig) is afgesproken.

Van proactieve advocatuur (terug) naar achter de feiten lopen.

Misser # 2 – Wildgroei aan contractversies

Best practices

1. Werk met een centraal modeldocument waarop je steeds terugvalt.
2. Wijzig je het model? Vervang het dan meteen op die centrale plek. Wijzig je vaak? Gebruik dan versiebeheer.
3. Zorg ervoor dat al jouw verkoopmedewerkers dat document eenvoudig kunnen vinden en gebruiken.
 - a) Veel ruimte voor onderhandelingen? Leid dan je verkopers op! Waar mag je wel/niet aan sleutelen?
 - b) Weinig ruimte voor onderhandelingen? Zorg dan voor een strak proces en maak de naleving daarvan prioriteit #1.

Misser #3

De kleine lettertjes

“Kleine lettertjes, kleine addertjes



Misser #3 – De kleine lettertjes

Voorbeeld

'Ze doen het niet'

Juridisch:

Niet van toepassing verklaard óf niet ter hand gesteld
(en dus vernietigbaar)

Dan zijn de algemene voorwaarden géén onderdeel
(meer) van de overeenkomst.



29

Misser #3 – De kleine lettertjes

Voorbeeld

'verkeerd om'

Je sluit een overeenkomst met je leverancier en gebruikt
daarbij de verkoopvoorwaarden. Of andersom
(inkoopvoorwaarden richting een klant).

Algemene voorwaarden zijn altijd opgesteld in het
voordeel van de gebruiker. Het maakt dus verschil hoe
je als gebruiker optreedt.



30

VDT.

Misser #3 – De kleine lettertjes

Voorbeeld

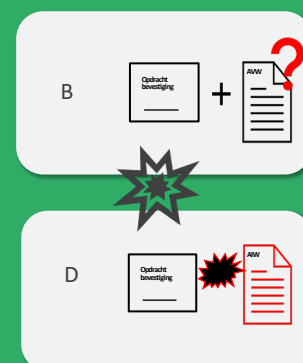
‘versieverwarring’

In plaats van één set algemene voorwaarden zijn er meerdere sets in het spel.

Jouw set en die van de klant
Meerdere sets van jou (of van de klant)

Wat geldt er dan / wat blijft er dan over?

Battle of forms. In Nederland: first shot rule



31

VDT.

Misser #3 – De kleine lettertjes

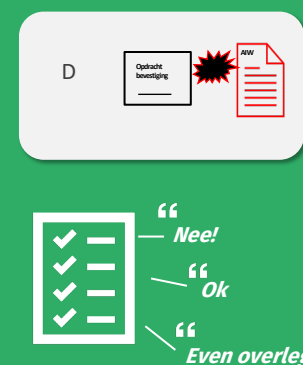
Voorbeeld

‘sluipmoordenaars’

Je kunt niet anders dan contracteren op basis van de algemene voorwaarden van de klant.

Heb je ze gelezen? Weet je wat daar in staat?

Check op NO GO bepalingen



32

Misser #3 – De kleine lettertjes Het chagrijn

Eén halen twee betalen
Een extra discussie over de rol van de algemene voorwaarden.

Je hebt geen profijt van je algemene voorwaarden, al dat werk voor niks. Het contract werkt niet.

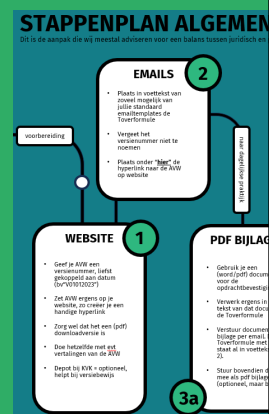
Of nog erger: Je wordt opgehangen aan onredelijke voorwaarden van je klant. Het contract werkt in jouw nadeel.

33

Misser #3 – De kleine lettertjes Best practices

Als jij contractdominant bent:
(als je jouw algemene voorwaarden kunt gebruiken)

1. Doe dat dan goed. Volg het STAPPENPLAN
2. Gebruik één set voorwaarden (ook niet onderling verwijzen)
3. Gebruik algemene voorwaarden NOOIT gespiegeld.



34

Misser #3 – De kleine lettertjes

Best practices

Als jij niet contractdominant bent:
(als je jouw algemene voorwaarden niet kunt gebruiken)

1. Gebruik dan géén algemene voorwaarden



35

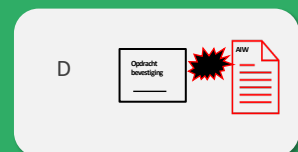
Misser #3 – De kleine lettertjes

Best practices

Als je de pineut bent:
(als je de algemene voorwaarden van je klant moet accepteren)

Maak beleid over hoe je hier mee omgaat.

1. Bepaal drempelbedragen:
 - < € X, blind tekenen
 - > € X, < € Y, zelf AV beoordelen (zie volgende slide)
 - > € Y, laat VDT AV beoordelen
2. Signaleer risicovolle klanten of opdrachten



36

Misser #3 – De kleine lettertjes

Best practices

Algemene voorwaarden beoordelen, hoe doe je dat?

De basis kun je, met een beetje hulp van ons, zelf doen.
We kunnen een checklist opstellen aan de hand waarvan je een begin kunt maken met de beoordeling (zie voorbeeld).

Wees scherp op: aansprakelijkheid, vrijwaring, garantie, boete
NO GO's: onbeheersbare risico's of onmogelijk na te komen verplichtingen

Zijn er bijzonderheden, is het belang enorm of kom je er niet uit? Dan springen we graag bij.

VOORBEELDEN HAATWERK BEST PRACTISES

Dit zijn afspraken, tips & tricks die uit eerdere workshops met klanten kwamen. Dit verschild natuurlijk erg per bedrijf en per branche. Zit er voor jou iets bruikbaar tussen?

WERKAFSPRAKEN [BEDRIJF X / INTERIEURBOUW]

- Deze afspraken zijn ontstaan tijdens de VDT workshop d.d. [datum]
- Met afgevaardigden van: administratie, directie, verkoop en uitvoering

1. VOOR HET WERK [CONTRACTFASE | AFDELING VERKOOP | DIRECTIE]

! Voor ons is het belangrijk dat de afspraken gehandeld zijn. Wie worden achteraf betaald, dus geef opdrachtgevers geen ruimte voor discussie (of amoesjes)!

Dus:

1. Wij gaan alleen maar aan de slag als er één contractdocument is dat door beide partijen is getekend.
2. Wij laten het niet gebeuren dat het contract in versnipperde stukken staat, of dat er nog wat vaags bijgevoegd wordt in (div.) een laatste email van de opdrachtgever. Wij hebben altijd het laatste woord! Stuur het totale contract in pdf per e-mail.
3. Wij proberen na het laatste woord zo snel mogelijk aan de slag te gaan; dat versterkt/vermoegt (jouw laatste versie van) het contract.
4. Als er zoveel gestrept is in een contract dat er onduidelijkheid kan ontstaan wat de afspraken zijn, schrijven we het opnieuw op.
5. We checken altijd even KvK (juiste partij te pakken en onderhandel ik ook met de juiste persoon)?
6. Als we niet zeker zijn dat degene die ondertekent bevoegd is, zetten we de directie van de opdrachtgever in cc als we het definitief getekende contract rondsturen.
7. Bij opdrachten boven de € 25.000,00 willen we de handtekening van degene die volgens de KvK formeel bevoegd is.

!Some hebben we inkoopvoorwaarden van de klant te accepteren.
Maar we hoeven ons niet alles te laten versgevallen.

Dus:

8. We gaan proberen of we met enkele terugkerende dominante opdrachtgevers tot een raamovereenkomst (op basis van hun inkoopvoorwaarden) kunnen komen.

PAUZE

Missers bij handelstransacties

VDT.

Misser #4 Internationale perikelen



“ Waar in Timboektoe moeten we zijn?

39

VDT.

— Misser #4 – Internationale perikelen

Voorbeeld

Klant verkoopt al jaren producten aan afnemer in Portugal
Afnemer laat 45K aan facturen onbetaald

Er wordt gecontracteerd op basis van algemene
voorwaarden van onze klant, waarin staat dat NL rechter
bevoegd is
Wij starten hier een procedure

Wederpartij voert verweer, eerst (in incident) ten aanzien
van algemene voorwaarden. Is de NL rechter wel bevoegd?

40

VDT.

Misser #4 – Internationale perikelen**Voorbeeld**

Een quizvraag:

Een Nederlands bedrijf verkoopt bakstenen aan een Pools bedrijf, dat daarvan huizen bouwt in Spanje en Duitsland. Er is niets afgesproken over welk recht van toepassing is. Welk recht is dat?

- A. Nederlands recht
- B. Pools recht
- C. Spaans recht
- D. Duits recht

41

VDT.

Misser #4 – Internationale perikelen**Voorbeeld**

Klant importeert kunststof bloemen vanuit Ltd. in Hong Kong
Afnemer betaalt niet, wij starten procedure in NL

Verweer #1: Er is Chinees recht van toepassing, en volgens
Chinees recht is de vordering mogelijk verjaard.

42

— Misser #4 – Internationale perikelen

Het chagrijn

Eén halen twee betalen

Een extra discussie over het toepasselijk recht/ de bevoegde rechter.

Zand in de raderen strooien voor gevorderden:

We weten niet eens bij wie we ruzie mogen maken en wat dan de regels zijn.

— Misser #4 – Internationale perikelen

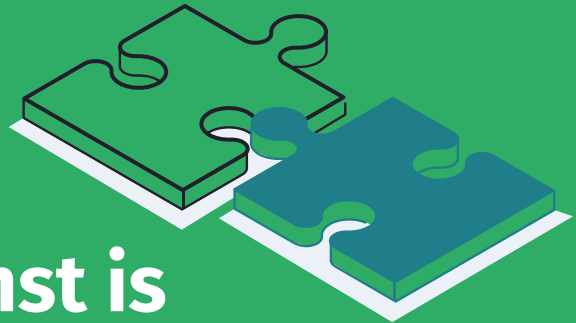
Best practices

1. Maak altijd de afspraak over welk recht van toepassing is en welke rechter bevoegd is. Voorbeeldtekst:
“Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank X tenzij wij kiezen voor de wettelijk bevoegde rechter.”
2. Internationale overeenkomst? Zet bovenstaande dan niet alleen in de algemene voorwaarden maar ook in de overeenkomst zelf.
3. Lukt het niet om er een Nederlands feestje van te maken? Blijf dan op de centen zitten/ vraag vooruitbetaling!
4. Check je verzekering, dekt die ook bij buitenlandse transacties?

VDT.

Misser #5

Je overeenkomst is een puzzel



“ Ik weet zeker dat ik daar nog een email over had gestuurd

45

VDT.

Misser #5 – Je overeenkomst is een puzzel

Voorbeeld

Er ontstaat een geschil over de uitvoering van een opdracht. Jij vraagt betaling aan je klant, maar je klant stelt dat je een deel van de opdracht niet hebt uitgevoerd.

De overeenkomst is vier jaar geleden gesloten.
De medewerker die de overeenkomst sloot werkt elders.
Je bent twee jaar geleden verhuist. Waar is dat contract?

We weten niet wat er destijds is afgesproken.

46

Misser #5 – Je overeenkomst is een puzzel

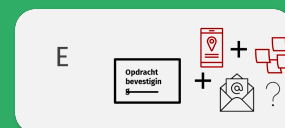
Voorbeeld

Er ontstaat een geschil over de uitvoering van een opdracht. Jij vraagt betaling aan je klant, maar je klant stelt dat je een deel van de opdracht niet hebt uitgevoerd.

De overeenkomst is vorig jaar gesloten.
In je systeem vind je:

- Een offerte
- Een e-mail met aanvullende wensen
- Nog een e-mail waarin op een deel van die wensen gereageerd wordt
- Nog een e-mail dat verwijst naar een telefoongesprek

We weten niet wat er destijds is afgesproken.



Misser #5 – Je overeenkomst is een puzzel

Het chagrijn

Als jij niet weet wat er is afgesproken, hoe moeten we de rechter dan overtuigen van jouw gelijk?

Dit leidt tot discussie die afleidt van de echte discussie. De advocaat wederpartij werpt een rookgordijn op en we raken verdwaald.

VDT.

Misser #5 – Je overeenkomst is een puzzel**Best practices**

1. Zorg ervoor dat je altijd het laatste woord hebt.
2. Leg de afspraken vast in één definitief document waarin alle afspraken staan, waar alle eventuele bijlagen bij zitten en dat door alle partijen is ondertekend.
3. Bewaar dat document op een plaats waar je het makkelijk en snel kunt vinden. Bij voorkeur digitaal.

49

VDT.

Misser #6 Werkvloer vs. contract

“Die afspraken? Nee, dat is voor juristen



50

Misser #6 – Werkvloer vs. contract**Voorbeeld**

Je hebt de opdracht om een deur te komen plaatsen in een bedrijfshal. Van tevoren in de werkplaats alles keurig voorbereid. Hij kan er zo in.

Op het werk aangekomen is het een grote bende. De gevel is half afgebroken, de elektra moet nog worden afgekoppeld, de hal staat nog vol apparatuur.

Jouw mensen zijn eerst bezig met een halve dag voorbereiding, voordat ze met het plaatsen van de deur kunnen beginnen. Aan die andere opdracht op de planning komen ze niet toe.

51

Misser #6 – Werkvloer vs. contract**Voorbeeld**

Mevrouw van 83 jaar bestelt een wasmachine bij jou. Je komt hem keurig afleveren bij haar thuis.

Daar aangekomen blijkt: de wasmachine moet naar zolder, en er is geen lift.

Jouw mensen sjouwen dat ding naar boven, stoten onderweg per ongeluk nog een porseleinen vaas om ook. En de volgende dag zitten ze thuis met rugpijn.

52

Misser #6 – Werkvloer vs. contract**Het chagrijn**

Je ondermijnt je eigen contract.

We spraken X af maar je doet in de praktijk Y.

Je krijgt niet betaald voor wat je extra hebt gedaan, of sterker nog je krijgt nog een claim om je oren.

Misser #6 – Werkvloer vs. contract**Best practices**

Voorkom dat in de praktijk in strijd met de overeenkomst wordt gehandeld.

- Maak een samenvatting van het contract met daarin de belangrijkste bepalingen voor de praktijk.
- Maak werkafspraken die overeenstemmen met het contract. Als X gebeurt, doe dan Y (bel de leidinggevende bijvoorbeeld).

Misser #6 – Werkvloer vs. contract**Best practices**

Als je niet kunt voorkomen dat er wordt afgeweken, budgetteer dat dan. Zie het als een USP. We doen graag een stapje extra en verwachten er niets voor terug.

Gaat het om serieuze afwijkingen? Zorg ervoor dat die afwijking wordt vastgelegd, en faciliteer jouw medewerkers hierin.

- Model vastlegging (voor achter de computer)
- Model vastlegging (voor op het werk zelf)

Special #1
We zijn er bijna...
(onderhandelen)



Special #1 – onderhandelen**Voorbeeld**

Je bent al enige tijd met een potentiële klant in gesprek over een groot project.
Je treft de nodige voorbereidingen en doet wat investeringen, om straks vliegend van start te kunnen gaan.
En dan.. Hoor je ineens niets meer. Je klant bedenkt zich, gaat met een ander in zee.

57

Special #1 – onderhandelen**Voorbeeld**

Je hebt gesprekken gevoerd over een potentiële samenwerking met een leverancier. Als de markt zich ontwikkelt zoals je verwacht is het een mooie kans voor jullie allebei.

Maar de markt ontwikkelt zich niet. Een andere kans doet zich voor dus je stort je daar op.

En dan staat die leverancier ineens op de stoep met zijn producten. We zouden toch zaken doen?

58

Special #1 – onderhandelen**Het chagrijn**

Je loopt een kans mis, hebt onnodig kosten gemaakt die je niet kunt terugverdienen.

Of je wordt zelf bij de kladden gevat terwijl je dacht nog vrijheid te hebben. Zit je met die producten opgescheept waar je niks mee kunt.

Dit doet zich vooral voor als de belangen groot zijn, bijvoorbeeld bij:

- Vastgoed
- Langdurige samenwerkingen
- Productontwikkelingen

Special #1 – onderhandelen**Best practices**

Laat het niet aan het toeval over.
Maak procesafspraken, zoals:

- We hebben pas een deal als er twee handtekeningen staan (voorbehoud).
- Tot moment X is er vrijheid, daarna kunnen partijen zich slechts terugtrekken na betaling van een vergoeding aan de ander (breakup fee).

VDT.

Special #2 Verkeerd geschoeide leest



61

VDT.

Special #2 – verkeerd geschoeide lees Voorbeeld

Je hebt al jaren een transportbedrijf. De zaken gaan goed, de markt ontwikkelt zich. Je besluit te innoveren en investeert in een portaal waar jouw klanten zelf orders kunnen aanmaken die geautomatiseerd worden verwerkt.

Op een dag crasht het systeem omdat een van jouw klanten vanuit een onveilige omgeving heeft ingelogd.

Wat nu? Daar had je nog geen afspraken over gemaakt.

62

Special #2 – verkeerd geschoeide lees

Voorbeeld

Je zit in de salarisadministratie en werkt vooral voor grote accountantskantoren. Die hebben zo veel werk, dat kunnen ze niet aan.

Of je even de verwerkersovereenkomst wil tekenen, want dat moeten zij van hun klanten ook.

En dan vindt er een datalek plaats en staat de AP op de stoep. Bij de accountant weliswaar, want die is verwerkingsverantwoordelijke. Maar jij hebt je wel verplicht tot het nakomen van de verwerkersovereenkomst, en afspraak is afspraak. Oeps.

Special #2 – verkeerd geschoeide lees

Het chagrijn

Er ontbreken afspraken die je wel had moeten maken, de overeenkomst is incompleet. Je loopt onnodig risico's.

Of nog erger: Je bent onnodig verplichtingen aangegaan.

Alsof je een vrachtwagen wil bouwen op het frame van een fiets (of andersom). Het is vast mogelijk, maar het ziet er niet uit.

Special #2 – verkeerd geschoeide lees**Best practices**

Kwalificeren (van een feitelijk handelen bepalen wat het juridisch is) kan heel lastig zijn. Weet wanneer je ons moet inschakelen:

- Als je business wijzigt/ als je nieuwe activiteiten gaat verrichten.
- En vooral als je te maken krijgt met:
 - Huur
 - Agentuur
 - Arbeidsrecht
 - IT-systemen
 - Aanneming van werk

Special #3 Consumenten perikelen



Special #3 – consumenten perikelen**Voorbeeld**

Je hebt zonnepanelen geleverd en geïnstalleerd op het dak van een particuliere klant, die via jouw website opdracht gaf.

De rekening van € 4.300,- wordt niet betaald, dus je schakelt ons in voor een incassozaak. Er wordt geen verweer gevoerd. Kat in het bakkie toch?

De kantonrechter vraagt – uit eigen beweging – of je wel aan je informatieplicht hebt voldaan. Klant niet gewezen op herroepingsrecht bijvoorbeeld? Korting van 25% op de vordering.

Special #3 – consumenten perikelen**Voorbeeld**

Je hebt twee jaar geleden een keuken geplaatst voor een particuliere klant, maar je bent vergeten de eindafrekening te factureren. Er moet nog € 12.500,- betaald worden.

Je stuurt de factuur alsnog, maar de klant betaalt niet. Die heeft een rechtsbijstandsverzekeraar en schakelt een gemachtigde in.

Er is van alles niet goed, daardoor is allerlei schade geleden. Oh ja, en er geldt een korte verjaringstermijn van twee jaar. Dus je krijgt sowieso niet betaald.

Durf je het aan om te gaan procederen?

Special #3 – consumenten perikelen**Het chagrijn**

Bij consumenten moet je op eieren lopen. Doe je het nét niet goed, dan wordt je daarop keihard afgerekend.

Een kantonrechter moet dit bovendien ambtshalve (dus uit zichzelf) beoordelen.

Gevolgen:

- Je krijgt niet (volledig) betaald voor je werk.
- Of erger nog, je krijgt een tegenvordering om je oren.
- Het wordt erg risicovol om dit aan een rechter voor te leggen.

Special #3 – consumenten perikelen**Best practices**

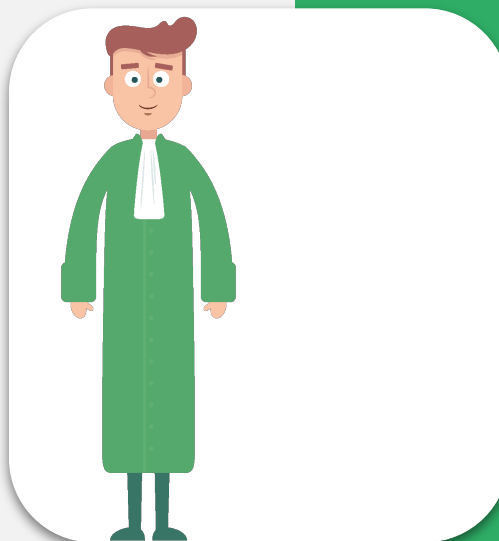
Zit je met je business vol in de consumentenmarkt? Richt je processen dan super strak in. Alles moet kloppen.

Doe je er af en toe een consument bij, budgetteer het risico dan. Houd er rekening mee dat je je gelijk niet kunt halen / stuur bij een geschil aan op een schikking (kies eieren voor je geld).

VDT.

— Vragen?

Schiet maar raak



71

VDT.

— Tot slot

Mail of bel

013 – 544 04 00

wouter.veldhuizen@vdt-advocaten.nl

Ik wil hulp bij het trainen van
(verkoop)personeel

Ik wil hulp bij het opstellen van
beleid over:

- Klantenonderzoek
- Beoordeling van AV

Ik wil deze kennis specifiek
toepassen op mijn business



72

VDT.

Tijd voor

Borrel

