

BV Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door BV Rendement

BV Rendement is dé informatiebron voor directeuren-groootaandeelhouders (dga's) en ondernemers in het mkb. Wat is er veranderd in de relevante wet- en regelgeving, en hoe kunt u deze informatie direct in uw organisatie en dagelijkse werk toepassen? U weet het dankzij nieuws en praktische artikelen over onder meer bedrijfshuisvesting, belastingzaken, onderhandelingen en merkrecht.

De onafhankelijke en ervaren redactie van BV Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat de ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. BV Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- maandelijks in het vakblad BV Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op www.rendement.nl/bvblad

Streng als het kan

Tegenover zakelijke klanten mag u keihard zijn. Niet goed, geld weg. Maar als uw klant een consument is, dan bent u gebonden aan honderdduizend regels. U moet consumenten informatie verstrekken, garantie geven en ook nog eens de mogelijkheid bieden om eindeloos lang te kunnen ruilen. U wilt misschien niet dat uw zakelijke klanten óók van die goedmoedigheid genieten. Hoe pakt u dat aan?

De verschillen komen door wetten die specifiek rechten van consumenten beschermen. Dat die wetten er zijn, is goed. De tijd dat handelaren melk aanlegden met water en gemalen schapenhersenen om een wittere kleur te creëren, ligt daarvoor achter ons. Maar soms lijkt de consumentenbescherming een beetje door te slaan. Verkoopt u online, dan mogen consumenten het product bijvoorbeeld nog twee weken terugsturen. Gaat een door een consument gekocht product binnen een halfjaar kapot, dan wordt aangenomen dat het bij de levering al niet deugde. U staat dan voor de onmogelijke opgave om te bewijzen dat het product bij de levering niet gebrekkig was.

Voorwaarden

Aan deze bescherming valt niet te ontkomen. U kunt er wél voor zorgen dat alleen echte consumenten gebruik kunnen maken van deze rechten, en dus niet uw zakelijke klanten. Verder is het verstandig om tegenover consumenten voorwaarden toe te passen die zijn toegestaan. Te strenge voorwaarden worden door de rechter namelijk niet afgezwakt, maar blijven volledig buiten toepassing. U staat dan met lege handen. Aan zakelijke klanten wilt u juist wel scherpe

voorwaarden kunnen opleggen, maar die moeten dus niet per ongeluk ook worden toegepast op consumenten.

Oneerlijk

Rechten van consumenten zitten soms in onverwachte hoeken. Zogenaemde oneerlijke handelspraktijken zijn tegenover consumenten verboden. U bent natuurlijk ook tegenover zakelijke klanten niet van plan om oneerlijke praktijken uit te halen, maar pas op: volgens de wet is het ook al oneerlijk als u tegenover een klant verzwijgt dat eventuele klachten in het Engels moeten worden besproken met een hoofdkantoor in het buitenland. Bij zakelijke klanten is zo'n regeling geen

enkel probleem. Maar als u dit bij consumenten doet, hebben zij de mogelijkheid om de hele transactie terug te draaien. Het is daarom ook in het belang van uw bv dat u aan consumenten niet te strenge voorwaarden oplegt. Een boetebeding bijvoorbeeld, voor als uw klant de overeenkomst niet nakomt, is geen probleem bij zakelijke klanten. U kiest dan voor een flink, afschrikwekkend bedrag. Maar bij consumenten moet de boete redelijk zijn (denk als richtsnoer aan de maximale boete van 10% van de koopprijs die kopers moeten betalen als zij toch afzien van de koop van een huis). Is de boete onredelijk hoog, dan mag de rechter de boete niet verlagen, maar moet hij de boete helemaal laten vervallen. Dit is op te lossen door in uw voorwaarden de bepaling op te nemen dat een veel lagere boete geldt als uw klant een consument is.

Zwarte lijst

Ook voor de manier waarop u uw algemene voorwaarden toepast maakt het enorm uit wie uw klanten zijn. Is uw klant een groot bedrijf (in de praktijk is dat het geval bij een jaaromzet boven de € 40 miljoen), dan hoeft u uw algemene

Gebruikt u dit apparaat alleen voor zakelijke koffie?

Een consument is juridisch gezien iemand die 'handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit'. Ook iemand zonder KvK-inschrijving kan handelen in de uitoefening van zijn beroep. En andersom kan iemand die ondernemer is natuurlijk iets aanschaffen voor privégebruik. Klanten spreken zichzelf ook nog weleens tegen.

Bij de bestelling wordt er op de zaak geboekt, misschien ook om de BTW te kunnen verrekenen. Maar als er klachten zijn, was het product toch ineens bedoeld voor privégebruik. Koopt een eenmanszaak een luxe koffiemachine, een laptop of een bankstel, dan weet u als verkoper eigenlijk niet of dat voor zakelijk of voor privégebruik is.

voorwaarden niet eens toe te zenden om ze van toepassing te laten zijn. Grote bedrijven moeten de voorwaarden zelf maar opzoeken op uw website.

Maar is uw klant een consument, dan moet u de voorwaarden integraal toezenden en is het bovendien verboden om erg nadelige bepalingen te gebruiken. Sommige bepalingen op deze 'zwarte lijst' zijn inderdaad heel onredelijk, maar andere verboden bepalingen zijn juist gebruikelijk in algemene voorwaarden tegenover zakelijke klanten. Zo is in veel algemene voorwaarden bepaald welke rechtbank bevoegd is om te oordelen over een geschil. Maar een consument mag niet worden verplicht om te kiezen voor een procedure buiten zijn eigen regio.

Uitzondering

In plaats van verboden algemene voorwaarden kunt u beter voorwaarden opnemen die tegenover consumenten nog net wel toelaatbaar zijn. U zou twee sets voorwaarden kunnen hanteren: één voor B2B en één voor B2C. Maar praktisch is het om binnen één set algemene voorwaarden onderscheid te maken tussen zakelijke en particuliere klanten. De basis is steeds de strenge regel, en waar nodig wordt daarop een uitzondering gemaakt voor het geval uw klant consument is. Bijvoorbeeld: 'Wij brengen de volledige incassokosten in rekening. Tenzij u particulier bent, want in dat geval geldt de Staffel Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK).' Het BIK maximeert namelijk wat u aan incassokosten mag rekenen bij consumenten. Op deze manier hoeft u niet steeds te kiezen welke set algemene voorwaarden u toezendt. Het is namelijk nog niet zo gemakkelijk om vast te stellen of iemand een consument is (zie ook het kader links).

Aangevinkt

Doet uw klant een beroep op consumentenbescherming, dan moet hij bewijzen dat hij als consument gekocht heeft. Het komt daarbij juridisch niet aan op het daadwerkelijke gebruik van het product, maar op wat u redelijkerwijs mocht aan-



nemen. Gebruikt de klant een gekochte koffiemachine puur privé, maar heeft hij bij de aankoop aangevinkt dat het gebruik zakelijk is, dan mocht u erop vertrouwen dat hij géén consument was. In twijfelgevallen doet u er goed aan te documenteren dat uw klant zakelijk handelt. Bijvoorbeeld door ook offertes en mails rondom de koop te bewaren waarin expliciet de bedrijfsnaam van uw klant vermeld staat.

U kunt ervoor kiezen om alleen aan zakelijke klanten te leveren, maar zorg er dan voor dat zij in het bestelproces expliciet bevestigen dat zij een zakelijke klant zijn, anders kunnen ze zich mogelijk toch nog op consumentenbescherming beroepen. Dat gevaar is er niet als de klant een bv is die twintig heftrucks aanschaft, maar zeker wel bij een zzp'er die spullen koopt die hij ook zelf kan gebruiken.

Grenzen

Heeft u in uw voorwaarden een scherp onderscheid gemaakt tussen particu-

liere en zakelijke klanten, dan zit u nog steeds niet helemaal safe. Bij het verbod op oneerlijke handelspraktijken wordt een scherpe grens gehanteerd: iemand is consument (wordt beschermd) of ondernemer (pech gehad). Maar bij andere consumentenrechten is die grens niet zo duidelijk. 'Kleine ondernemers' kunnen namelijk soms ook een beroep doen op bescherming tegen de 'verboden' algemene voorwaarden op de zwarte lijst. Zij zullen dan moeten aantonen dat ze relatief klein zijn en weinig verstand hebben van de producten of diensten die ze gekocht hebben, waardoor ze eigenlijk sterk lijken op een consument. Als u veel van dit soort kleine zakelijke klanten heeft, is het onverstandig om in uw algemene voorwaarden de grenzen op te zoeken. Hanteer dan liever iets mildere voorwaarden die in ieder geval overeind blijven.

Bert van Mieghem, advocaat ondernemingsrecht bij Wybenga Advocaten, e-mail: vanmieghem@wybenga-advocaten.nl