

Gebruik de algemene voorwaarden op de juiste wijze!

Er kan alleen een beroep gedaan worden op algemene voorwaarden als deze op de juiste wijze gebruikt worden én deze uiteraard van toepassing zijn verklaard door u. Zijn ze niet op de juiste wijze gebruikt dan zijn ze niet van toepassing en heeft u er niets aan!

Uitgangspunt is dat algemene voorwaarden van toepassing zijn als daarover tussen u en uw klant overeenstemming bestaat. Dat kan uitdrukkelijk of stilzwijgend. Het gaat er uiteindelijk om dat uw klant een *redelijke mogelijkheid* heeft om van de inhoud van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Volgens de wet is daaraan voldaan, indien u de voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst daadwerkelijk aan de klant "ter hand gesteld heeft" (heeft toegestuurd of overhandigd).

In de dierenartsenpraktijk is het echter niet gebruikelijk om eerst een offerte op te vragen en deze vervolgens inclusief de algemene voorwaarden aan de klanten te sturen. Zeker als klanten bellen omdat ze een ziek dier hebben, willen ze in de meeste gevallen meteen komen/dan wel dat u meteen komt. Bijna geen enkele klant vraagt eerst een prijsopgave en de algemene voorwaarden. Laat staan dat iemand die met een spoedgeval binnen rent of waar u met spoed heen moet eerst de algemene voorwaarden op zijn gemak door zal lezen. Maar dat betekent niet dat u ze niet hoeft te hebben en niet van toepassing hoeft te verklaren. Stel dat er een klacht komt, u verwijst naar uw voorwaarden, maar uw klant zegt dat hij niets van algemene voorwaarden weet. Dan moet u aannemelijk kunnen maken dat iedere klant wel degelijk een redelijke mogelijkheid heeft gehad om er kennis van te nemen. Kunt u dat niet aannemelijk maken dan loopt u het risico dat uw algemene voorwaarden ter zijde worden geschoven. U doet er dan ook goed aan de ontvangst van de algemene voorwaarden (dan wel het verzenden of het beschikbaar ervan zijn voor de klant) vast te leggen.

Vraagt een klant wel eerst om een prijsopgave? Dan raden wij u aan om de algemene voorwaarden meteen van toepassing te verklaren en mee te sturen. Vraag dan wel om een schriftelijke bevestiging, bijvoorbeeld door terugsturen van een ondertekende offerte dan wel om een antwoord op de e-mail met in dat antwoord het akkoord van de klant.

Maakt u gebruik van een registratieformulier? Dan kunt u een kopie hiervan meegeven; verwijs dan wel op de voorkant van dit formulier naar de algemene voorwaarden, verklaar deze van toepassing en vermeld dat u deze overhandigd heeft (of druk ze op de achterkant van het formulier af).

Onderstaand geven wij u (nog) een aantal tips voor het juiste gebruik:

- zet op uw balie of op een andere plaats die duidelijk zichtbaar is, een bordje waarop staat dat u gebruik maakt van algemene voorwaarden, u deze van toepassing verklaart op alle behandelovereenkomsten én zorg ervoor dat ze ook meteen in te zien zijn. Verwijs op het bordje tevens naar uw website. Wil een klant een kopie van de voorwaarden, geef deze dan ook;
- zorg ervoor dat de voorwaarden op al uw briefpapier staan;
- zet op al het briefpapier op de voorkant (onderaan) dus ook op eventueel door u gebruikte registratieformulieren: *"Op alle (behandelings)overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene voorwaarden van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde, gedeponeerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht onder nummer 22/2008. Deze zijn ook in te zien en te printen via onze website en staan tevens op de achterkant van dit briefpapier (formulier) vermeld."*;

- druk op de achterkant van uw briefpapier/registratieformulier de algemene voorwaarden af, evt in verkorte vorm (doet u dit niet haal dan de zinsnede “ en staan tevens op de achterkant van dit briefpapier (formulier) vermeld” weg.);
- onderaan alle uitgaande e-mails dient te komen te staan: “Op alle (behandelings)overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene voorwaarden van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde, gedeponeed ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht onder nummer 22/2008. Deze zijn ook in te zien en te printen via onze website en worden op verzoek kosteloos toegezonden.”;
- stuur indien mogelijk de algemene voorwaarden bij elke e-mail als link of PDF-bestand mee. Pas dan wel de verwijzingstekst in de e-mail aan; verwijder het stukje “ en worden op verzoek kosteloos toegezonden”. Indien u een PDF-bestand meestuurt of een link plaatst, zet u “en zie voor onze algemene voorwaarden ook het meegezonden PDF-bestand OF klik op deze link voor het downloaden van onze algemene voorwaarden.”;
- zorg er vooral voor dat de algemene voorwaarden integraal op uw website te vinden zijn en ook geprint kunnen worden. Onderaan elke webpagina zet u dan: “Op alle (behandelings)overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene voorwaarden van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde, gedeponeed ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht onder nummer 22/2008, die via deze website geprint kunnen worden.”

Let op: wanneer u de Algemene voorwaarden van de KNMvD in uw praktijk wilt gebruiken, dient u de tekst van de Algemene voorwaarden van de KNMvD exact zo over te nemen en mag u daaraan niets wijzigen.

Let op: deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als ze gebruikt worden door KNMvD-leden.

25-9-2018