

Annuleringsbepaling: staat deze juist in uw voorwaarden?

28-12-2018

U heeft het vast wel eens gehoord of zelf meegemaakt: een kleine ondernemer die een workshop op maat voorbereidt en een dag van tevoren zegt de klant de workshop af. Of u organiseert een studiereis, maar 1 week voor vertrekt zegt iemand af en vraag zijn geld terug. Een ongemakkelijke situatie, want u heeft kosten gemaakt en tijd gestoken in de voorbereiding. Moet u deze in zijn geheel, voor de helft of in een andere verhouding doorbelasten aan de klant?

U kunt een hoop ergernis en onnodige kosten voorkomen door voor dergelijke situaties een annuleringsbeding in uw algemene voorwaarden op te nemen. Door dit duidelijk vooraf te communiceren naar uw klanten zult u merken dat deze minder snel iets zullen afzeggen. Let er echter wel op dat u de annuleringsvoorwaarden op de juiste manier in uw voorwaarden worden opgenomen.

Voorkom ergernis en ellende

Het liefste zou u bij een afzegging op het laatste moment het volledige bedrag van de klant vergoed krijgen. U heeft in de voorbereiding al de nodige tijd en wellicht kosten gestoken, en bij een annulering heeft u bovendien te maken met inkomstenderving. Een annuleringsbeding in uw algemene voorwaarden voorkomt een heleboel ellende, maar deze moet wel aan bepaalde eisen voldoen.

Richtlijn 93/13/EEG

Bij het opstellen van algemene voorwaarden geldt de Richtlijn 93/13/EEG. Deze richtlijn beschrijft oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. De algemene voorwaarden mogen namelijk niet 'onredelijk bezwarend' zijn. Hieronder vallen onder meer bepalingen die de aansprakelijkheid uitsluiten. Als u in uw algemene voorwaarden onder het annuleringsbeding opneemt dat de consument alsnog het gehele bedrag is verschuldigd, terwijl er nog geen prestatie is geleverd en er nog geen substantiële kosten zijn gemaakt, is er sprake van een oneerlijk beding.

Tips bij het opstellen van een annuleringsbeding

Bij het opstellen van een annuleringsbeding is het zaak om de Richtlijn 93/13/EEG als uitgangspunt te nemen. Lees daarom de volgende tips:

- Volgens de Richtlijn 93/13/EEG is het niet toegestaan om bij annulering van de overeenkomst het volledige bedrag op te eisen als de prestatie nog niet is geleverd of als het bedrag niet in redelijke verhouding staat tot de reeds gemaakte kosten of reeds geleverde prestatie;
- Maak een inschatting van de hoogte van de kosten voor de prestatie die u aan de consument levert en wanneer u deze kosten maakt;
- Maak een inschatting van in hoeverre u de kosten nog kunt vermijden wanneer de consument annuleert;
- Stel het annuleringsbeding op met deze inschattingen als uitgangspunt.

De richtlijn 93/13/EEG is met name van toepassing op bedrijven die producten en diensten leveren aan consumenten. Als u zaken doet met ondernemers, dan kun u deze richtlijnen ook volgen. U mag dus bij annulering een bedrag in rekening brengen, maar dit moet in een redelijke verhouding staan.

Laat uw algemene voorwaarden toetsen

Voorkomen is beter dan genezen, zeker als de klant voornemens is om naar de rechter te stappen. Onze medewerkers staan voor u klaar om samen met u uw algemene voorwaarden te bekijken en deze op de juiste manier op te stellen. Heeft een klant op korte termijn een deelname geannuleerd en wil deze nu niet de annuleringskosten betalen? Dien de factuur online in en wij gaan direct voor u aan de slag.

