

# Klant annuleert grote order: kan dat en wat zijn uw rechten?

04-9-2020

U heeft het vast wel eens meegemaakt: een klant annuleert op het allerlaatste moment een grote opdracht of order. Dat is behoorlijk balen, want u bent vaak al vele uren bezig geweest om alles gereed te maken voor levering. Naast het wegvallen van de omzet brengt het in de meeste gevallen ook de nodige kosten met zich mee. De vraag is dan ook in hoeverre het de klant toegestaan is om een grote order last minute (kosteloos) te annuleren. Wat zijn uw rechten als bedrijf? Willems Incasso & Gerechtsdeurwaarders neemt dit met u door in dit artikel.

## Elke situatie is anders

In de ene situatie mag een klant op het laatste moment een grote order annuleren zonder dat dit gevolgen voor de betreffende klant heeft. In een andere situatie mag dit niet. Er zijn geen wettelijke standaarden waar u zich aan vast kunt houden wat dit betreft. Het hangt namelijk bijna allemaal af van het al dan niet aanwezig zijn van een overeenkomst. Heeft u met de klant op papier afspraken gemaakt over het eventueel annuleren van grote orders of is er niets vastgelegd? Vanuit die vraag, of eigenlijk het antwoord op deze vraag, kunnen we verder kijken.

## Annuleren in de algemene voorwaarden

In verreweg de meeste gevallen worden de afspraken met betrekking tot het annuleren van orders en opdrachten opgenomen in de algemene voorwaarden van het bedrijf. Hierbij wordt er vaak een schadebedrag bepaald als de klant X dagen voor levering wil annuleren. In de meeste gevallen is dit een percentage van het totaalbedrag van de bestelling. In de algemene voorwaarden kan ook omschreven staan dat het schadebedrag groter wordt naar mate de tijd tussen het ontvangen van de annulering en de afgesproken afleverdatum korter wordt. Wanneer u duidelijkheid over annuleringen biedt in uw algemene voorwaarden, waar u klanten ook duidelijk op wijst, dan worden deze regels aangehouden. Zorg er dus voor dat uw algemene voorwaarden actueel en volledig zijn.

# Wat als er niets is afgesproken?

Het komt voor dat er geen afspraken over annuleringen worden opgenomen in de algemene voorwaarden en dat er ook geen aparte afspraken worden gemaakt met klanten. Hoe zit het dan precies? In dat geval kijken we naar het Burgerlijk Wetboek, waarin annulering is opgenomen onder de term 'ontbinding van overeenkomst'. De wet geeft aan dat een order alleen mag worden geannuleerd wanneer er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Heeft u zich als onderneming niet gehouden aan een overeenkomst en heeft de klant u in gebreke gesteld, waarbij u een redelijke termijn kreeg toegeschoven om alsnog aan de afspraken te voldoen, maar heeft u ook hier niet aan voldaan? Dan mag een klant de overeenkomst ontbinden, ofwel de order annuleren. Is hier geen sprake van? Dan is annulering niet zomaar toegestaan.

## Vaak geen reden tot ontbinding

Zeker in deze tijd, waarin we te maken hebben met corona en alle zakelijke schade die daarbij geleden wordt, worden er veel orders op het laatste moment geannuleerd. Dit brengt bedrijven soms direct in behoorlijke problemen. In de praktijk blijkt dat er in verreweg de meeste gevallen geen rechtsgeldige reden is om een overeenkomst te ontbinden. Een order annuleren is dan niet toegestaan. Dit geldt overigens wel alleen in het contact tussen bedrijf en klant die zich beiden in Nederland bevinden. Annuleert een buitenlandse klant een order? Dan is het mogelijk dat er een andere, buitenlandse wet geldt die wel toelaat dat orders worden geannuleerd.

## Relatie met de klant

Bij het zaken doen is de relatie met de klant natuurlijk net zo belangrijk als de omzet en uw inlevingsvermogen. We begrijpen dat het balen is als een klant een grote order annuleert, maar als deze al jarenlang klant is en u voorziet nog een lange samenwerking, dan kunt u ook overwegen om niet te zwaar aan uw algemene voorwaarden te wegen. Ga met uw relatie in gesprek, vraag wat er speelt en kijk of u de order over enkele maanden wel mag leveren.

Een andere goede insteek bij grote opdrachten is dat u een aanbetaling vraagt. Zeker als u veel voorraad moet inkopen is dit aan

te raden om te doen. Zo blijft uw cashflow gezond.

## Neem annuleringen op in de algemene voorwaarden

Het opstellen van goede algemene voorwaarden is voor bedrijven dus essentieel. U doet er goed aan om ook afspraken met betrekking tot annuleringen op te nemen in de algemene voorwaarden. Denk hierbij aan de termijn van annuleren, maar ook aan het in rekening brengen van een afkoopsom of fee om te annuleren. Voor het innen hiervan kunt u, indien nodig, ons inschakelen. Willems Incasso & Gerechtsdeurwaarders uit Utrecht staat dan natuurlijk graag voor u klaar. Neemt u gerust eens contact met ons op voor meer informatie en juridisch advies.