

SERVICEDOCUMENT

Toelichting op de: Algemene Voorwaarden

November 2018



Toelichting op Algemene Voorwaarden:

AAN BOD KOMT:

- 1) WAAROM BIEDT DE NRTO ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR OPLEIDINGSCONTRACTEN?
- 2) MOET IK DE VERPLICHTE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTEN 1 OP 1 OVERNEMEN?
- 3) WAT TE DOEN BIJ EEN ANNULERING OF TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR EEN CONSUMENT?
- 4) WAT IS DE JURIDISCHE KWALIFICATIE VAN DE OVEREENKOMST DIE IK HEB MET MIJN STUDENTEN?
- 5) HOE VERHOUDEN ZICH DE GENOEMDE PERCENTAGES BIJ ANNULERING EN BIJ TUSSENTIJDSE BEËINDIGING ZICH TOT DE BESTAANDE JURISPRUDENTIE, MET NAME DIE VAN DE HOGE RAAD?
- 6) MAG IK DE ALGEMENE VOORWAARDEN PERSONALISEREN?
- 7) WANNEER MOET IK DE NIEUWE ALGEMENE VOORWAARDEN OP MIJN WEBSITE PLAATSEN OF VAN TOEPASSING VERKLAREN?

Heeft u vragen na lezing van dit document?

Neem contact op met Jasper Bekhuis van de NRTO.

E-mail: jasperbekhuis@nrto.nl

Ondanks onze zorg en aandacht bij de samenstelling van de hier geboden informatie, waaronder het raadplegen van bevoegde instanties, geeft de NRTO geen garantie op de volledigheid, juistheid of actualiteit van de inhoud ervan. Suggesties van u horen we graag.

WAAROM BIEDT DE NRTO ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR OPLEIDINGSCONTRACTEN?

De NRTO wil zijn leden helpen met evenwichtige Algemene Voorwaarden richting de consument. Deze zijn afgestemd met de Consumentenbond. Als een brancheorganisatie en dé nationale consumentenorganisatie overeenstemming hebben kunnen vinden dan zijn de belangen van aanbieder en consument in deze Algemene Voorwaarden evenwichtig op elkaar afgestemd. Dat geeft duidelijkheid aan beide partijen. De consument kan vertrouwen hebben dat ook zijn belang nadrukkelijk is meegewogen in de uitkomst.

Door de goedkeuring van de Consumentenbond hebben beide partijen in voorkomend geval toegang tot De Geschillencommissie. Het zich wenden tot deze commissie kan een dure rechtsgang voorkomen. Particuliere opleiders hebben bij De Geschillencommissie een eigen Kamer.

De Algemene Voorwaarden zijn als standaard verplicht, maar de leden mogen afwijken in het voordeel van de consument.

Voor de zakelijke markt (B2B) heeft de NRTO geen Algemene Voorwaarden. We hebben wel enige richtlijnen geformuleerd, zie deze [link](#). Het bureau kan op aanvraag van het betreffende lid behulpzaam zijn bij het opstellen van Algemene Voorwaarden in dit marktsegment.

MOET IK DE VERPLICHTE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTEN 1 OP 1 OVERNEMEN?

Het letterlijk en volledig overnemen van de Algemene Voorwaarden en het plaatsen daarvan op de website is op zich het meest eenvoudig. Het is altijd mogelijk af te wijken ten gunste van de consument. Aanvullende of eigen bepalingen dienen dan wel door het bureau van de NRTO gezien en geaccordeerd te worden. Ook tussentijdse wijzigingen in de Algemene Voorwaarden dient u op te nemen met het bureau.

WAT TE DOEN BIJ EEN ANNULERING OF TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR EEN CONSUMENT?

De NRTO heeft uitvoerig met De Consumentenbond hierover gesproken en gezocht naar redelijke afspraken. Artikel 5 is hiervan van het resultaat in de algemene voorwaarden.

Ons advies is:

- Wijs de deelnemer op de door De Consumentenbond goedgekeurde voorwaarden en kom er samen uit.
- Wanneer toepassing van de tabel die de NRTO heeft afgestemd met De Consumentenbond onredelijk is - in het specifieke geval - pas dan een lager percentage toe.

Wanneer het niet lukt om er samen met de deelnemer uit te komen dan kan hij/zij naar De Geschillencommissie of de rechtbank. Onze ervaring is dat dit veel tijd van leden kost, en dat gezien de nieuwe jurisprudentie van de Hoge Raad, een rechtszaak vaak minder oplevert dan een schikking.

WAT IS DE JURIDISCHE KWALIFICATIE VAN DE OVEREENKOMST DIE IK HEB MET MIJN STUDENTEN?

Indirect is de onderwijsovereenkomst door de Hoge Raad aangemerkt als een overeenkomst van opdracht in de zin van 7:400 lid 1 BW (burgerlijk wetboek). Dit betekent dat daar waar het gaat om consumenten u op grond van 7:408 lid 3 BW geen schadevergoeding mag vorderen voor de opzegging. Ook moet de consument te allen tijde kunnen opzeggen op grond van 7:408 BW. Uw aanknopingspunt is nu 7:411 BW. Op basis hiervan heeft de private aanbieder recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het 'loon'. Dan is de vraag hoe u dit moet vaststellen? De NRTO heeft samen met een werkgroep met leden en De Consumentenbond afgesproken dat het redelijk loon vast te stellen is door te bepalen welke kosten reeds gemaakt zijn en onomkeerbaar zijn. Het resultaat hiervan is artikel 5 van de algemene voorwaarden. Desgewenst kunt u het arrest van de Hoge Raad [HIER](#) nalezen. Er zijn ook diverse artikelen hierover geschreven. Klik bijvoorbeeld [HIER](#) of [HIER](#) of [HIER](#).

HOE VERHOUDEN ZICH DE GENOEMDE PERCENTAGES BIJ ANNULERING EN BIJ TUSSENTIJDSE BEËINDIGING ZICH TOT DE BESTAANDE JURISPRUDENTIE, MET NAME DIE VAN DE HOGE RAAD?

In de jurisprudentie staat het belang van de consument nadrukkelijk in beeld, ook nu weer bij de Hoge Raad. Dat wil zeggen dat de percentages die de aanbieder hanteert in dat licht steeds verdedigbaar moeten zijn. Vanuit de aanbieder kunnen de navolgende belangen redelijkerwijze meewegen:

- a) de door de aanbieder gemaakte kosten, dan wel de aantoonbaar te lijden schade bij annulering of tussentijdse beëindiging door de consument;
- b) een ontmoedigingselement voor de consument om een dergelijke stap te doen.

Na zorgvuldige weging is de NRTO tot deze algemene voorwaarden gekomen. De Consumentenbond heeft laten weten deze te kunnen steunen. In toekomstige rechtspraak zal dit laatste een relevant gegeven zijn.

Deze condities zijn evenwel niet verplicht. Een aanbieder kan voorwaarden hanteren die voor de consument voordeliger zijn. Nota bene: in veel geschillen biedt redelijk overleg uitzicht op een voor beide partijen aanvaardbare uitkomst. In de jurisprudentie kan het beschikbaar zijn voor redelijk overleg voor de uitkomst een relevante rol spelen.

MAG IK DE ALGEMENE VOORWAARDEN PERSONALISEREN?

Ja, standaard wordt "Consument" door "u" vervangen. Het is toegestaan om in plaats van "ondernemer" ook de bedrijfsnaam in te vullen of opleider. Inhoudelijk mag er niets gewijzigd worden tenzij dit ten gunste van de consument is. Stuur bij inhoudelijke wijzigingen de algemene voorwaarden naar de NRTO. Een Word-versie van de algemene voorwaarden is bij het bureau opvraagbaar (info@nrto.nl).

WANNEER MOET IK DE NIEUWE ALGEMENE VOORWAARDEN OP MIJN WEBSITE PLAATSEN OF VAN TOEPASSING VERKLAREN?

De implementatie is per 1 januari 2019. Een ondernemer mag er ook voor kiezen deze algemene voorwaarden van toepassing te verklaren bij de start van het nieuwe studiejaar in 2019.

Tot slot een verzoek:

2019 zien wij als een evaluatiejaar. Heeft u een rechtszaak en/of een zaak bij De Geschillencommissie? Graag ontvangen wij de uitspraak via jasperbekhuis@nrto.nl

Wij verzamelen antwoorden op onder meer de volgende vragen:

- Hoe pakken onze nieuwe algemene voorwaarden uit?
- Welke percentages vinden rechters en De Geschillencommissie redelijk?
- Welke percentages gaan opleiders in de praktijk hanteren?
- Andere suggesties en/of vragen zijn ook altijd welkom via: jasperbekhuis@nrto.nl