

U en de consument

Overzicht van de juridische aspecten rondom verkoop

2018

Inhoud

1	Inleiding	4
2	De oogmeting	5
2.1	In rekening brengen kosten oogmeting?	5
2.2	Oogmeetgegevens: wel of niet bewaren?	5
2.3	Narefractie van oogmeetgegevens oogarts	5
3	Het aangaan van een koopovereenkomst (Het kopen van een bril of contactlenzen) .	7
3.1	Informatie vooraf.....	7
3.2	Dwaling.....	7
3.3	Aanbod en aanvaarding	8
3.4	Verkoop aan minderjarigen	9
3.5	Aanpassing aankoopbedrag	9
3.6	Duidelijk foute prijs.....	9
3.7	Opdrachtbevestiging	10
4	Algemene voorwaarden	11
4.1	Wat zijn de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven?	11
4.2	Drie versies van Algemene Voorwaarden.....	11
4.3	Algemene voorwaarden van toepassing verklaren	12
5	Aanbetaling	14
5.1	Aanbetaling biedt zekerheid	14
5.2	Hoogte aanbetaling.....	14
5.3	Garantie NUVO bij aanbetalingen	14
6	Annulering door de klant, ruilen en bedenktijd	15
6.1	Annuleren en ruilen	15
6.2	Bedenktijd.....	15
7	Leveringstermijn	17
7.1	Afspreken leveringstermijn	17
7.2	Levering vindt pas na afgesproken termijn plaats	17
8	Garantie	18
8.1	Wanneer is sprake van garantie?	18
8.2	Gebrek openbaart zich binnen 6 maanden of verlengde garantietermijn	18
8.3	Gebrek openbaart zich na 6 maanden of verlengde garantietermijn	18
8.4	Recht op geld terug?.....	19
8.5	Aanvang garantietermijn	20
8.6	Wanneer moet de klant een gebrek melden?.....	20
8.7	Doorberekenen kosten aan de klant.....	20
8.8	Verhalen kosten op leverancier	21
8.9	Garantie en uitverkoop.....	21
8.10	Schadebeperkingsplicht consument.....	21
9	Productaansprakelijkheid	23
9.1	Wat is productaansprakelijkheid?	23
9.2	Wanneer bent u leverancier bij productaansprakelijkheid?.....	23
9.3	Verskil tussen productaansprakelijkheid en garantie	23
9.4	Aansprakelijkheidsverzekering	23
10	Tegoedbon	24
10.1	Bij garantie geen tegoedbon.....	24
10.2	Bij spijt wel tegoedbon mogelijk	24
10.3	Voorwaarden tegoedbon	24

11	Reparaties	25
11.1	Aansprakelijkheid voor schade door reparatie	25
11.2	Wat als het product al een grotere kans op schade had?	25
11.3	Gevolgen van reparatie andere ondernemer dan waar bril gekocht is	25
12	Abonnementen	26
12.1	Wat is een abonnement?	26
12.2	Hoe lang mag een abonnement duren?	26
12.3	Mag een abonnement stilzwijgend worden verlengd?	26
12.4	Opzegging van het abonnement	26
12.5	Voorkom onnodige kosten door opzegging	26
13	Wat als de klant zijn verplichtingen niet nakomt?	27
13.1	Betalingstermijnen	27
13.2	Inhoud incassobrief	27
13.3	Hoogte incassokosten	27
13.4	Hoe kunt u incassoproblemen voorkomen?	28
13.5	Eigendomsvoorbehoud	28
14	Verkoop via internet en verkoop buiten de winkel	29
14.1	Informatieverplichtingen	29
14.2	Algemene Voorwaarden bij verkoop via internet op uw website	29
14.3	Algemene Voorwaarden bij verkoop buiten de verkooppriimte altijd meegeven	29
14.4	Bedenkijid voor klant van 14 dagen, op maat gemaakt uitgezonderd	29
14.5	Overige bijzonderheden	30
14.6	Lidmaatschap webwinkels	30
15	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	31
15.1	Algemene Verordening Gegevensbescherming	31
15.2	Definitie persoonsgegevens	31
15.3	Verwerken van persoonsgegevens, toestemming klant vereist	31
15.4	Ben ik verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?	31
16	De geschillencommissie	33
16.1	Wat doet De Geschillencommissie?	33
16.2	Het nut van De Geschillencommissie voor u	33
16.3	Geschillencommissie versus de rechter	33
16.4	Indienen geschil	33
16.5	De NUVO ondersteunt u bij verweer Geschillencommissie	34
16.6	Bindend advies	35
16.7	Niet eens met de uitspraak?	35
16.8	Nakomingsgarantie NUVO	35

1 Inleiding

Als ondernemer heeft u dagelijks te maken met consumenten. Of u nu alleen een oogmeting verricht, een complete bril verkoopt of reparaties uitvoert aan een bril, het is altijd goed om te weten hoe het zit met garanties, annulering of bedenktijden.

Deze brochure is bedoeld om u als ondernemer te informeren over de juridische aspecten die een rol kunnen spelen in de relatie tussen u en uw klant. Wat is wettelijk geregeld en wat niet? Waarom zijn er algemene voorwaarden? Hoe gaat u met oogmeetgegevens? Allemaal aspecten die in dit boekje aan de orde komen.

U en de consument is eerder uitgebracht. De invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft geleid tot aanpassing van de vorige versie uit 2012. Ook de wetgeving ten aanzien van de verkoop buiten de winkel en verkoop via internet heeft geleid tot aanpassing van deze brochure.

De informatie in deze themabrochure is met zorg samengesteld en geeft een weergave van de regels die gelden op het moment van verschijning. Op www.nuvo.nl vindt u altijd actuele informatie over (ontwikkelingen met betrekking tot) de onderwerpen die in deze themabrochure zijn opgenomen.

Bij verschillende onderwerpen in dit boekje treft u een of meer kaders aan met voorbeelden of relevante uitspraken van De Geschillencommissie. Waar gesproken wordt over 'De Geschillencommissie' wordt De Geschillencommissie Optiek bedoeld.

2 De oogmeting

2.1 In rekening brengen kosten oogmeting?

De keuze om de kosten van een oogmeting wel of niet in rekening te brengen ligt bij u als ondernemer. Daarbij spelen de volgende afwegingen. Wilt u voor de consument geen drempel opwerpen om een oogmeting te laten doen en het is gratis, gaat de consument vervolgens met uw meting naar internet om daar een bril te bestellen.

Een oogmeting is in feite nooit kosteloos. U heeft de apparatuur in huis om een goede oogmeting te doen. U heeft ook de juiste opleiding gevolgd. De oogmeting in rekening brengen kan juist weer consumenten afschrikken die vervolgens naar de concurrent gaan voor de gratis oogmeting.

Er zijn manieren om de balans te vinden tussen bovengenoemde afwegingen.

Maak een onderscheid tussen het zichtadvies en de oogmeting. Het zichtadvies kunt u geven op basis van de bestaande bril en/of autorefractorgegevens zonder een volledige oogmeting te doen. Geef uw klant duidelijk aan dat het advies, waarbij u aangeeft of de gezichtsscherpte met of zonder hulpmiddel nog voldoende is, voor de klant kosteloos is. Wenst de klant over te gaan tot de aanschaf van een bril of contactlenzen dan neemt u een volledige oogmeting af die u in rekening brengt of verrekent bij de aanschaf van een bril of contactlenzen.

U kunt ook van te voren aangeven dat een oogmeting geld kost maar dit verrekend wordt bij de aanschaf van een bril of contactlenzen.

U mag nooit achteraf de kosten van oogmeting in rekening brengen als de klant vervolgens het recept komt opvragen. Dit is in strijd met de wet. U mag alleen kosten in rekening brengen als u dit van te voren aan heeft gegeven.

2.2 Oogmeetgegevens: wel of niet bewaren?

De NUVO raadt u af de meetgegevens ten behoeve van het zichtadvies te verwerken in een klantenbestand, daar er geen reden is om deze persoonsgegevens te verwerken. Het opslaan van deze gegevens is in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Oogmeetgegevens voor het vervaardigen van een bril of contactlenzen moet u wel verwerken en opslaan, omdat deze nodig zijn om het product te kunnen leveren. Vraag uw klant om toestemming voor het opslaan van de gegevens en geef daarbij aan waarom u de gegevens opslaat. De toestemming mag mondeling. Het moet wel actief gevraagd worden. Een schriftelijke toestemming is juridisch sterker. Er is schriftelijk bewijs dat er toestemming is verleend. Bij de meeste kassasystemen in de optiekbranche wordt expliciet gevraagd of u de klant om toestemming heeft gevraagd. De meeste softwaresystemen zijn recent aangepast aan de AVG.

Wanneer de klant (nog) geen bril of contactlenzen bij u aanschaf, mag u persoonsgegevens, waaronder de oogmeetgegevens van de klant, alleen opslaan wanneer de klant daarmee instemt. Meer informatie over de regels rondom gegevensverwerking vindt u in hoofdstuk 15.

2.3 Narefractie van oogmeetgegevens oogarts

Wanneer een consument met oogmeetgegevens van de oogarts komt, kan de vraag spelen of u moet narefractioneren of niet. De ene oogarts zet nadrukkelijk op zijn brilrecept dat narefractie wenselijk is, de ander laat dat achterwege. Blijkt achteraf de sterkte niet goed, dan rijst de vraag wie daarvoor

verantwoordelijk is: de ondernemer die de bril of contactlens heeft geleverd, of de oogarts die de meting niet goed heeft uitgevoerd?

De NUVO heeft het Nederlands Oogheelkundig Genootschap (NOG, vereniging van oogartsen) om een standpunt gevraagd. Het NOG heeft in een reactie laten weten van mening te zijn dat de oogarts niet verantwoordelijk is voor de afgeleverde bril of contactlens, inclusief de refractie, ook al heeft de oogarts een advies meegegeven aan de patiënt. Het doen van een oogmeting voor de vervaardiging van een bril of aanmeten van een contactlens, zo stel het NOG, behoort niet (meer) tot de taken van de oogarts, maar tot die van de opticien of optometrist.

Wij adviseren u dan ook bij een briladvies/brilrecept van de oogarts altijd een narefractie te verzorgen, tenzij specifiek wordt vermeld: 'geen narefractie s.v.p.' of 'brilrecept niet wijzigen' of een tekst van dergelijke strekking.

Casus van De Geschillencommissie: Consument mag narefractie niet negeren

De consument heeft bij de ondernemer een bril gekocht. Na een maand komt ze terug omdat ze niet goed kan zien met de bril. Bij een nieuwe oogmeting constateert de ondernemer een zodanige afname van de visus, dat hij de consument doorverwijst naar een oogarts. De consument blijkt een progressieve vorm van staar te hebben, en wordt aan beide ogen geopereerd. De ondernemer zegt toe dat hij de consument na de operaties kosteloos een nieuwe multifocale bril zal leveren.

Na de staaroperaties zegt de oogarts dat hij van mening is dat de klant alleen nog een leesbril nodig heeft, maar dat narefractie door de ondernemer wel wenselijk is. De ondernemer voert een nieuwe oogmeting uit en biedt aan om op basis daarvan de toegezegde multifocale bril te maken. De consument wil daar echter niets van weten, omdat de oogarts heeft aangegeven dat ze alleen nog maar een leesbril nodig heeft. Ze wil dan ook haar geld terug.

De Geschillencommissie oordeelde als volgt. De oogarts heeft in eerste instantie weliswaar aangegeven dat een leesbril voldoende zou zijn, maar hij heeft ook narefractie geadviseerd. Nu daaruit blijkt dat een leesbril toch niet afdoende is, mag de consument de adviezen van de ondernemer niet al te makkelijk naast zich neerleggen. Bovendien kan de ondernemer niet worden verweten dat hij onjuist gehandeld zou hebben, nu hij na de tweede oogmeting direct heeft doorverwezen naar de oogarts. Ook liggen oogaandoeningen als staar in de risicosfeer van de consument, en kan dat niet aan de ondernemer worden toegerekend. De klacht van de consument wordt dan ook ongegrond verklaard.

3 Het aangaan van een koopovereenkomst (Het kopen van een bril of contactlenzen)

3.1 Informatie vooraf

Alvorens de klant kan beslissen om bril of contactlenzen te kopen, moet u zorgen dat u over alle informatie beschikt die relevant is. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de NAW-gegevens van de klant, maar ook om gegevens zoals de benodigde sterkte van de brillenglazen of contactlenzen. De consument heeft op zijn beurt de verplichting om u de juiste gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de uitvoering van de koopovereenkomst.

Naast de informatie die u nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, zult u de klant moeten informeren over het product dat hij koopt. Het gaat dan onder andere over (bijzondere) gebruiks- en onderhoudsinstructies, maar ook over bijzondere eigenschappen van het product.

Casus van De Geschillencommissie: Ondernemer is expert, consument een leek

In een geschil over een asymmetrisch montuur, heeft De Geschillencommissie Optiek zich uitgesproken over de informatieplicht van de ondernemer. De klant wordt daarbij gezien als leek, die dergelijke bijzondere eigenschappen niet direct kan en hoeft op te merken. Daarom had de ondernemer, als deskundige partij, vooraf de klant had moeten wijzen op de bijzondere vormgeving van het montuur. Omdat dat niet was gebeurd, ontbond De Geschillencommissie de overeenkomst.

Hoewel de consument er vanuit mag gaan dat u hem volledig en correct informeert, zijn er situaties waarin de consument een onderzoeksplicht heeft, waarbij hij die informatie inwint die nodig is om een weloverwogen besluit over de aankoop te maken. Uw informatieplicht weegt doorgaans echter zwaarder dan deze onderzoeksplicht van de consument. Er zijn echter situaties denkbaar waarin de onderzoeksplicht van de consument toch doorslaggevend kan zijn, zie bijvoorbeeld het kader bij de volgende paragraaf.

3.2 Dwaling

De informatie die u aan de consument verstrekt, moet zowel volledig als feitelijk correct zijn. Wanneer belangrijke informatie ontbreekt of onjuist wordt overgebracht, kan zich een situatie voordoen waarin de consument een beslissing neemt op basis van een onjuiste voorstelling van zaken, terwijl hij bij een juiste voorstelling van zaken niet tot die beslissing zou zijn gekomen. Er is dan sprake van dwaling.

Dwaling kan ontstaan doordat u de consument onjuist informeert of wanneer u informatie achterhoudt die voor de consument belangrijk was bij een aankoopbeslissing. Ook kan er sprake zijn van wederzijdse dwaling, waarbij zowel u als de consument uitgaat van dezelfde onjuiste voorstelling van zaken.

Doet een van de hierboven beschreven situaties zich voor, dan is echter niet altijd sprake van dwaling. In die situaties waarbij u ervan uit mocht gaan dat de consument de overeenkomst ook zou hebben gesloten, wanneer hij wel op de hoogte was van de correcte en volledige informatie. Daarnaast moet u natuurlijk ook wel op de hoogte zijn van het feit dat bepaalde informatie voor de consument essentieel is voor zijn beslissing om de overeenkomst al dan niet aan te gaan.

De consument kan zich ook niet op dwaling beroepen, als de dwaling op grond van de aard van de overeenkomst of de omstandigheden van het geval in alle redelijkheid voor zijn risico dient te blijven.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake wanneer de consument op een andere manier op eenvoudige wijze kennis had kunnen nemen van de juiste informatie. Zie ook de casus hierna.

Is er sprake van dwaling, dan kan de consument de overeenkomst vernietigen. Dit betekent dat de overeenkomst geacht wordt nooit tot stand te zijn gekomen. Alle verrichte rechtshandelingen, zoals de betaling door de consument en de levering van het product aan de consument, moeten dan ongedaan worden gemaakt.

Casus van De Geschillencommissie: Consument had onderzoeksplicht, dus geen dwaling

Tijdens het verkoopgesprek heeft de ondernemer aangegeven dat hij de glazen niet in een andere kleur in zijn assortiment heeft en dat hem ook niet bekend is of er nog andere kleuren leverbaar zijn. Na de aankoop ziet de consument op internet dat er toch andere kleuren leverbaar zijn, en ze verlangt haar geld terug, met een beroep op dwaling.

Volgens de Geschillencommissie is in dit geval geen sprake van dwaling. De ondernemer heeft aangegeven geen andere kleur glazen in zijn assortiment te hebben en hem was op het moment van aankoop niet bekend dat de glazen ook in een andere kleur te verkrijgen waren. Hij is dus van dezelfde onjuiste veronderstelling als de consument uitgegaan.

Omdat de consument voor de aankoop de glazen uitvoerig heeft uitgeprobeerd, mocht de ondernemer er bovendien van uitgaan dat de eigenschappen van de geteste bril belangrijker waren dan de kleur van de glazen. Hij hoefde dan ook niet te begrijpen dat de consument bij een juiste voorstelling van zaken de overeenkomst niet zou hebben gesloten.

Bovendien had de consument, als de kleur van de glazen voor haar van doorslaggevende betekenis was, voor de aankoop via internet informatie kunnen opzoeken. Als er al sprake van dwaling zou zijn geweest, zou deze dan ook voor rekening van de consument komen.

3.3 Aanbod en aanvaarding

Een koopovereenkomst komt tot stand door een aanbod van u en aanvaarding daarvan door de klant. Wanneer u monturen in de winkel voorziet van een prijskaartje, is er ook sprake van een aanbod. Om de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven op de overeenkomst van toepassing te laten zijn, dient u deze bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing te verklaren en aan de klant te overhandigen. Zie voor meer informatie hierover in hoofdstuk 4.

De klant heeft de keuze om het aanbod te accepteren of af te wijzen. Ook kan hij een andere prijs voorstellen, wat dus een nieuw aanbod is. In dat geval komt geen overeenkomst tot stand voor de door u genoemde verkoopprijs. U kunt dan de door de klant genoemde prijs accepteren of afwijzen. Bij acceptatie van het tegenaanbod, dient u, in het geval u de Algemene voorwaarden Optiekbedrijven op de overeenkomst van toepassing wilt laten zijn, deze wederom van toepassing te verklaren en aan de klant te overhandigen.

Doet u een aanbod aan de klant in de vorm van een **offerte**, dan is deze offerte op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven voor u onherroepelijk gedurende 14 kalenderdagen, tenzij in de offerte een andere termijn wordt genoemd. Een aanbieding is altijd vrijblijvend voor de klant. Wordt het aanbod niet binnen de gestelde termijn geaccepteerd, dan vervalt het automatisch. Deze termijnstelling moet duidelijk in de offerte worden opgenomen. Let hierbij op dat u niet alvast op maat gemaakte glazen of contactlenzen besteld als een klant nog niet de offerte heeft geaccepteerd. Er is immers nog geen koopovereenkomst.

Heeft de klant het aanbod geaccepteerd, dan kan hij die aanvaarding in principe niet meer intrekken.

Een aanbod en de aanvaarding daarvan kunnen zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Mondelinge afspraken zijn echter lastiger aan te tonen. Wij adviseren dan ook om zo veel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Hiervoor kunt u een opdrachtbevestiging gebruiken. Een model voor opdrachtbevestiging is te vinden op onze website.

Casus van De Geschillencommissie: Drie pogingen om te PINnen zijn een aanvaarding

De consument kocht bij de ondernemer een zonnebril voor € 120,-. Hij wil per PIN betalen, maar tot drie keer toe mislukt dit, waarna zijn vriendin met haar PINpas betaalt. Een dag later komt de consument terug in de winkel, en geeft aan dat hij het bedrag eigenlijk te hoog vindt en zijn geld terug wil hebben. Hij vindt dat hij vooraf onvoldoende is geïnformeerd over de aankoopprijs.

Bij De Geschillencommissie vangt de consument bot. Doordat hij in totaal vier keer op de betaalautomaat op 'Ok' heeft gedrukt, heeft de consument zich nadrukkelijk akkoord verklaard met het aankoopbedrag en er is dus ook een rechtsgeldige overeenkomst gesloten voor dat bedrag.

3.4 Verkoop aan minderjarigen

Wanneer een minderjarige een aankoop wil doen, kan dit in principe alleen wanneer hij toestemming heeft van zijn ouders of voogd. De toestemming moet per geval worden gegeven en kan dus niet algemeen zijn.

Als de toestemming ontbreekt, dan kunnen de ouders de overeenkomst vernietigen. Dat betekent dat de overeenkomst wordt geacht nooit tot stand te zijn gekomen en moeten alle rechtshandelingen die zijn verricht, bijvoorbeeld een aanbetaling die de minderjarige heeft gedaan, worden teruggedraaid.

Overigens is geen toestemming nodig als het een aankoop betreft die in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is voor iemand van de leeftijd van de consument. Iemand van 16 heeft bijvoorbeeld geen toestemming nodig om een pak melk te kopen. De zelfstandige aankoop van een bril op sterkte zal over het algemeen echter niet als gebruikelijk worden ervaren voor een minderjarige.

3.5 Aanpassing aankoopbedrag

Heeft u een overeenkomst gesloten met de klant om een bepaald product tegen een vastgestelde prijs te leveren, dan mag u de prijs niet meer eenzijdig verhogen. Ook wanneer u de klant een aanbod heeft gedaan en u geeft de klant enkele dagen de tijd om erover na te denken, dan mag u in de tussentijd het bedrag niet eenzijdig verhogen.

Komt u er bijvoorbeeld achter dat u een rekenfout heeft gemaakt en dat het aankoopbedrag te laag is vastgesteld, dan mag u dat alleen corrigeren wanneer de klant daarmee instemt. Doet hij dat niet, dan zult u moeten leveren tegen het eerder overeengekomen bedrag.

Een eenzijdige aanpassing in het voordeel van de klant is overigens wel toegestaan.

3.6 Duidelijk foute prijs

In principe geldt de prijs op een prijskaartje als een aanbod voor de klant. Wil de klant het betreffende product kopen, dan zult u dat dan ook voor maximaal die prijs moeten leveren. Een uitzondering op deze regel bestaat wanneer duidelijk sprake is van een fout op het prijskaartje. Wordt een montuur van € 100,- aangeboden voor € 1,00 dan had de klant kunnen weten dat er sprake is van een fout op het prijskaartje en hoeft u het montuur niet voor € 1,- te leveren. Staat op het

prijkaartje in plaats van € 100,- een bedrag van € 90,-, dan moet u het artikel voor € 90,- leveren. De klant hoeft er dan niet van uit te gaan dat de prijs onjuist is.

3.7 Opdrachtbevestiging

Het is verstandig om alle afspraken die u met de klant maakt, vast te leggen in een opdrachtbevestiging (link naar model op de website). Daarmee biedt u enerzijds de klant zekerheid over wat hij heeft besteld, tegen welke prijs en wanneer dit (vermoedelijk) uiterlijk geleverd wordt, anderzijds heeft u ook het akkoord van de klant zwart op wit, wat uw positie bij een eventuele incassozaak versterkt.

Zie voor meer informatie over wat te doen als de klant niet betaalt hoofdstuk 13.

4 Algemene voorwaarden

4.1 Wat zijn de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven?

In overleg met de Consumentenbond heeft de NUVO de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven gemaakt. Deze kunnen **alleen** door alle NUVO-leden worden gebruikt.

Naast een aantal bepalingen die in algemene zin betrekking hebben op het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst met uw klant, staat een aantal bijzondere bepalingen in de voorwaarden. Zo wordt de mogelijkheid gecreëerd om klachten voor te leggen aan De Geschillencommissie, kunt u bij annulering door de klant in redelijkheid gemaakte kosten in rekening brengen, mag u tot 25% aanbetalingsvragen en heeft u een eigendomsvoorbehoud zolang de klant niet betaalt.

Ook bieden de voorwaarden enkele nakomingsgaranties van de NUVO. Bij faillissement van een NUVO-lid, staat de NUVO bijvoorbeeld in voor levering van het bestelde door een andere opticien. Ook staat de NUVO garant voor de naleving van bindende adviezen van De Geschillencommissie door NUVO-leden.

Het gebruik van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven biedt consumenten dus veel waarborgen. Veelal is er wettelijk niets of beperkt geregeld. Dit kan een belangrijk argument zijn voor een consument om juist naar een optiekbedrijf dat de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven hanteert te gaan voor de aanschaf van een gezichtshulpmiddel.

4.2 Drie versies van Algemene Voorwaarden

Omdat voor verschillende vormen van verkoop andere regels gelden, zijn er meerdere versies van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven, bedoeld voor gebruik bij:

Verkoop in de winkel

Dit zijn de normale voorwaarden, die van kracht zijn wanneer de consument bij u in de winkel een gezichtshulpmiddel aanschaf.

Verkoop via internet

Er gelden enkele specifieke regels voor verkoop via internet. Deze versie van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven is daarvoor aangepast op een aantal plaatsen. Zo heeft de consument in principe een bedenktijd van 14 dagen en heeft u enkele specifieke informatieverplichtingen.

Verkoop buiten de verkoopruijnte

Ook wanneer de consument buiten de verkoopruijnte een product koopt, gelden specifieke wettelijke bepalingen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de aanschaf van een bril wanneer u de mensen thuis of tijdens een periodiek bezoek in een verzorgingstehuis bezoekt en een bril aanmeet. De consument heeft in principe ook dan een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Deponering Arrondissementsrechtbank Amsterdam

De drie versies van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven zijn gedeponereerd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

Hoe kunt u de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven verkrijgen?

De drie versies van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven kunt u downloaden op www.nuvo.nl

De algemene voorwaarden bij verkoop in de winkel en de algemene voorwaarden bij verkoop buiten de verkooppriimte zijn ook in gedrukte vorm te bestellen bij de NUVO. Wilt u een of meer pakketten van 50 gedrukte exemplaren ontvangen, dan kunt u deze per e-mail bestellen via info@nuvo.nl. Vermeld daarbij ook welke versie u wilt ontvangen, hoeveel pakketten u wilt en naar welk adres ze kunnen worden gestuurd.

4.3 Algemene voorwaarden van toepassing verklaren

Om algemene leveringsvoorwaarden rechtsgeldig van toepassing te verklaren, moet u de klant de mogelijkheid bieden kennis te kunnen nemen van de inhoud van de algemene leveringsvoorwaarden. Wordt deze mogelijkheid niet geboden, dan kan de consument bedingen uit de algemene voorwaarden vernietigen. Daardoor kunt u zich daar niet meer op beroepen.

Om de klant kennis te laten nemen van de algemene voorwaarden, dient u deze in principe voor of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand te stellen. Dit kan door een fysiek exemplaar te overhandigen of de voorwaarden achterop uw briefpapier of nota af te drukken.

Verwijzen naar algemene voorwaarden is niet voldoende

Alleen wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is om de algemene leveringsvoorwaarden te overhandigen, kunt u ze van toepassing verklaren door ernaar te verwijzen. Bij verkoop in de winkel zal het doorgaans echter wel mogelijk zijn om de leveringsvoorwaarden af te drukken en mee te geven, waardoor een verwijzing meestal niet voldoende zal zijn.

Wij adviseren dan ook om altijd een exemplaar van de algemene leveringsvoorwaarden mee te geven aan uw klant, hetzij door ze op de achterkant van uw briefpapier af te drukken, hetzij door ze als losse bijlage mee te geven. Naast de juridische zekerheid die dit u biedt, biedt het uw klant direct duidelijkheid over zijn rechten en plichten.

Bij verkoop via internet

Ook bij verkoop via internet moet de consument vóór het sluiten van de overeenkomst kennis kunnen nemen van de Algemene Voorwaarden verkoop via internet. De wetgever gaat er van uit dat een redelijke mogelijkheid tot kennisneming is geboden wanneer de algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op zodanige wijze ter beschikking zijn gesteld aan de koper, dat ze kunnen worden opgeslagen en toegankelijk zijn voor latere kennisneming. Aan deze eis kan worden voldaan door de website zo in te richten, dat de koper nog voor het ingeven van de bestelling eerst de algemene leveringsvoorwaarden te zien krijgt en hij, pas nadat hij zich akkoord heeft verklaard met de voorwaarden, definitief de koop kan bevestigen.

Veel ondernemers geven de algemene voorwaarden niet mee, zonde

Een veelgehoorde opmerking is dat de algemene voorwaarden niet worden meegegeven omdat klanten er niet naar vragen. Houd er echter rekening mee dat consumenten niet snel uit zichzelf om algemene voorwaarden zullen vragen en dat als ze dit doen, dat doorgaans is nadat de koop al is gesloten. Op dat moment bent u dus te laat om de algemene voorwaarden nog rechtsgeldig van toepassing te kunnen verklaren.

Daarnaast geven veel ondernemers aan nooit problemen te hebben met hun klanten en dat ze daarom geen gebruikmaken van algemene voorwaarden. In veel gevallen is dat ook zo. Ook zou het meegeven van de algemene voorwaarden een teken zijn dat de ondernemer de klant niet vertrouwt.

Bij de NUVO komen echter bijna dagelijks vragen van ondernemers binnen over klanten die menen bepaalde rechten te hebben en ondernemers die ook niet weten wat hun verplichtingen zijn. Daarnaast bekijk het ook eens van de kant van de klant. Voor een klant geeft het juist vertrouwen bij producten, die speciaal voor hem gemaakt worden, dat er algemene voorwaarden zijn.

In de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven zijn verschillende rechten en verplichtingen opgenomen, die zowel u als de consument zekerheden bieden en daardoor mogelijke problemen kunnen voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over de leveringstermijn, betalingstermijnen en afspraken over annulering door de consument. Door de algemene voorwaarden te overhandigen kunnen dit soort vragen en onduidelijkheden die er leven bij klant en ondernemer voorkomen worden.

Verderop in deze brochure wordt dieper ingegaan op diverse onderdelen van de algemene voorwaarden. Daar waar nodig wordt een onderscheid gemaakt naar de verschillende versies van de Algemene Voorwaarden (verkoop in de winkel, verkoop buiten de winkel en verkoop via internet). Is het onderscheid niet relevant dan wordt alleen gesproken over Algemene Voorwaarden.

5 Aanbetaling

5.1 Aanbetaling biedt zekerheid

Wanneer u een klant een bril verkoopt, wilt u natuurlijk wel zekerheid hebben dat het aankoopbedrag betaald en de bril opgehaald wordt. Daarom bestaat de mogelijkheid om een aanbetaling te vragen aan de consument. Hierdoor worden enerzijds uw kosten al deels gedekt, anderzijds zal de klant minder snel geneigd zijn om de bril niet op te halen wanneer hij er al een bedrag voor heeft betaald.

Zowel in het Burgerlijk Wetboek als in de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven is de mogelijkheid om een aanbetaling te vragen, opgenomen.

5.2 Hoogte aanbetaling

Op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven mag u maximaal 25% van het aankoopbedrag aanbetaling vragen. Wil de klant deze aanbetaling niet betalen, dan hoeft u ook nog niet met uw werkzaamheden te beginnen om de overeenkomst uit te voeren. Vraagt u een hogere aanbetaling en wil de consument niet meer dan 25% van het aankoopbedrag aanbetalen, dan zult u toch uitvoering moeten geven aan de overeenkomst.

Het kan voorkomen dat de klant zelf aangeeft geen probleem te hebben met een hogere aanbetaling. In dat geval kan een hogere aanbetaling toch geoorloofd zijn.

5.3 Garantie NUVO bij aanbetalingen

De NUVO staat garant voor aanbetalingen die de consument heeft gedaan, wanneer de ondernemer die failliet gaat of surseance van betaling krijgt. Dit betekent dat de NUVO zal zorgen dat een andere ondernemer uitvoering geeft aan de overeenkomst. Is dit niet mogelijk, dan betaalt de NUVO het vooruitbetaalde bedrag terug. Deze terugbetaling geldt echter tot maximaal 25% van het aankoopbedrag, ook als de klant meer heeft aanbetaald, en alleen wanneer de ondernemer NUVO-lid is.

6 Annulering door de klant, ruilen en bedenktijd

6.1 Annuleren en ruilen

Er zijn bedrijven, bijvoorbeeld kledingwinkels, die op hun kassabon zetten dat de klant bijvoorbeeld binnen 8 dagen kan ruilen of geld terug kan krijgen. Omdat het vaak voorkomt in bepaalde branches, bestaat bij consumenten soms de gedachte dat zij een wettelijk recht hebben om een gekocht product te ruilen of te annuleren. Dit is echter niet het geval.

Op het moment, dat een klant afziet van zijn koop, heeft u de glazen waarschijnlijk al besteld en kunt u die niet zonder kosten annuleren bij uw leverancier.

Hoewel er geen wettelijk recht is om te kunnen omruilen of de koop te annuleren, bieden de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven wel de mogelijkheid om te annuleren. Dan moet de consument echter wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo kan hij alleen annuleren als de bril nog niet geleverd is.

Omdat u kosten heeft gemaakt waar geen inkomsten tegenover staan als de consument de aankoop annuleert, is tevens in de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven opgenomen dat de consument bij annulering een vergoeding van 30% van het aankoopbedrag aan u moet betalen. U kunt hier uiteraard in het voordeel van de consument van afwijken.

Heeft al aflevering plaatsgevonden, dan kan de consument de overeenkomst niet meer annuleren.

6.2 Bedenktijd

Naast annuleren, kan de consument zich in sommige situaties beroepen op een wettelijke bedenktijd.

Bij verkoop in de winkel heeft de consument geen wettelijke bedenktijd. Hij heeft het product dan immers al kunnen beoordelen.

Bij verkoop buiten de verkooppuimte of via internet kan de consument echter wel een **bedenktijd** hebben, waarbinnen hij de koop kan ontbinden. U moet het aankoopbedrag dan terugbetalen.

Belangrijke uitzondering voor de wettelijke bedenktijd van 14 dagen

In een aantal gevallen geldt de wettelijke termijn overigens niet. Een van de uitzonderingen geldt wanneer u een product levert dat is geleverd volgens specificaties van de consument en:

1. Niet geprefabriceerd is en wordt vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument; of
2. Duidelijk voor een specifieke persoon bestemd is.

Een andere uitzondering, die hier mee samenhangt, is wanneer meerdere zaken worden geleverd die door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken. Brillen en contactlenzen zijn op maat gemaakte producten die onder de uitzonderingsregeling vallen. Informeer uw klant hierover. U kunt dat doen door te wijzen op de bepalingen artikel 7 lid 3 van de algemene voorwaarden voor verkoop buiten de verkooppuimte en internet. Derhalve is het belangrijk om de algemene voorwaarden mee te geven (bij verkoop buiten de verkooppuimte) of dat de klant eerst akkoord moet gaan met de algemene voorwaarden voordat hij een betaling doet (bij internet).

Voor andere producten als zonnebrillen of monturen met planoglazen geldt deze uitzondering niet. Daarvoor geldt de wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Duur en aanvang wettelijke bedenktijd

Bij verkoop buiten de verkoopp ruimte en via internet bedraagt de wettelijke bedenktijd 14 dagen, te rekenen vanaf het moment van aflevering.

Bij gemengde overeenkomsten die op afstand of buiten de verkoopp ruimte worden gesloten, geldt ook de bedenktijd van 14 dagen. Deze vangt aan op het moment waarop de consument het product ontvangt en geldt dan dus ook voor de dienst.

Gaat het om één bestelling voor meerdere producten, dan gaat de termijn pas in op het moment dat de consument het laatste product van de bestelling heeft ontvangen.

Gaat het om de regelmatige levering van producten, zoals een contactlensabonnement, dan begint de bedenktijd te lopen wanneer de consument de eerste levering van het product ontvangt.

De consument kan zich overigens ook al op de bedenktijd beroepen voordat hij het product heeft ontvangen.

Terugbetalen (vooruit)betaling van de consument

Heeft de consument aangegeven dat hij het product wil terugsturen binnen de bedenktijd en heeft hij een vooruitbetaling gedaan? Dan moet u binnen 14 dagen nadat de consument heeft aangegeven gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht alle betalingen van de consument aan hem terugbetalen. Wanneer de consument het product al ontvangen heeft, dan mag u wachten met terugbetalen totdat u het product heeft teruggekregen of tot de consument heeft aangetoond dat hij het product heeft teruggestuurd.

Bij de terugbetaling moet u ook de verzendkosten naar de consument terugbetalen. Heeft de consument echter gekozen voor een duurdere verzendmethode dan gebruikelijk, bijvoorbeeld voor een koerier in plaats van verzending per gewone post, dan hoeft u alleen de standaardverzendkosten terug te betalen.

De kosten voor het terugsturen zijn echter voor de consument. Het is belangrijk om de consument daarover voor de koop te informeren. Doet u dat niet, dan moet u namelijk toch de kosten voor het terugsturen vergoeden.

7 Leveringstermijn

7.1 Afspreken leveringstermijn

Brillenglazen of contactlenzen kunnen over het algemeen niet direct bij bestelling aan de klant worden meegegeven. Op dat moment maakt u afspraken met de klant over wanneer u het product levert. In de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat de levering zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen geleverd zal worden, tenzij de consument en de klant een andere leveringstermijn overeen zijn gekomen.

Het is verstandig om altijd een iets ruimere termijn te hanteren dan waarbinnen levering mogelijk zou zijn. Daardoor kunt u eventuele onvoorziene vertragingen opvangen. Mocht de uiterste levertermijn van 30 dagen niet haalbaar zijn (bijvoorbeeld bij bijzonder glas dat niet op voorraad is bij de glaslleverancier), adviseren wij om hierover afspraken te maken met de consument.

7.2 Levering vindt pas na afgesproken termijn plaats

Het kan zijn dat u niet binnen de afgesproken termijn kunt leveren door bijvoorbeeld een vertraging bij uw leverancier of een inslijpfout waardoor u nogmaals glazen moet bestellen. Het is belangrijk om de klant tijdig over vertraging in de aflevering te informeren, waarbij u een indicatie geeft van de nieuwe verwachte leveringstermijn.

Is er sprake van een uiterste leveringstermijn, dan mag de klant op grond van de Algemene Voorwaarden bij overschrijding van die termijn per direct de overeenkomst ontbinden en/of schadevergoeding verlangen.

Of sprake is van een uiterste leveringstermijn hangt af van de specifieke afspraken die u heeft gemaakt met de consument. Heeft u geen andere afspraak gemaakt, dan wordt de afgesproken leveringstermijn op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven als uiterste leveringstermijn beschouwd. Ook de rechter zal doorgaans dit criterium hanteren. Wanneer u bijvoorbeeld aangeeft dat u er naar streeft om binnen een bepaalde termijn te leveren, is minder snel sprake van een uiterste leveringstermijn.

Casus van De Geschillencommissie: Ondernemer had moeten informeren over vertraging

Een consument heeft een bril besteld en aangegeven dat ze per 1 juni voor twee maanden naar het buitenland gaat. De ondernemer spreekt met haar af de bril voor 28 mei klaar zal zijn. Als op 23 mei de glazen binnenkomen, constateert de ondernemer een probleem met de kwaliteit daarvan en hij bestelt nieuwe glazen. Deze komen op 29 mei binnen. Op 30 mei belt de ondernemer de klant op om te zeggen dat haar bril klaar is. De klant wil deze echter niet meer afnemen, omdat de leveringstermijn is overschreden.

De ondernemer vindt dat de vertraging niet aan hem was toe te rekenen, omdat de geleverde glazen zijn kwaliteitstoets niet konden weerstaan en hij ze onmogelijk in die staat had kunnen afleveren. Bovendien was geen sprake van een uiterste leveringstermijn, zo stelt de ondernemer.

De Geschillencommissie toonde begrip voor het standpunt van de ondernemer dat hij alleen kwalitatief goede glazen wil leveren, maar vindt toch dat hij in gebreke is gebleven. De ondernemer had de klant moeten informeren over de vertraging. Nu dat niet is gebeurd, vond De Geschillencommissie het niet onredelijk dat de consument inmiddels elders een andere bril had gekocht en dus werd de overeenkomst ontbonden.

8 Garantie

8.1 Wanneer is sprake van garantie?

Wanneer de consument een product heeft gekocht waarin zich een gebrek heeft geopenbaard, dan heeft hij recht op vervanging of herstel. In dat geval is sprake van garantie. Ook kan de consument recht hebben op een schadevergoeding.

We spreken van een gebrek, wanneer een product dat u levert, niet die eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst in alle redelijkheid mag verwachten van het product.

Voorbeelden van gebreken

Van een gebrek is bijvoorbeeld sprake wanneer binnen een maand de coating van de glazen loslaat. Ook wanneer bijvoorbeeld iets niet goed is gegaan bij de oogmeting en op basis daarvan glazen met een voor de klant verkeerde sterkte worden geleverd, kan sprake zijn van een gebrekkig product.

Van verzuim is sprake wanneer u uw verplichtingen jegens de klant niet nakomt en de klant u een redelijke mogelijkheid heeft gegeven om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen.

8.2 Gebrek openbaart zich binnen 6 maanden of verlengde garantietermijn

Openbaart zich binnen 6 maanden na aanschaf een gebrek in een product, dan bestaat het wettelijk vermoeden dat het gebrek op het moment van levering al aanwezig was. De consument heeft dan recht op kosteloze vervanging of herstel van het product, en een recht op schadevergoeding indien u in verzuim bent, tenzij u kunt aantonen dat het gebrek pas na levering is ontstaan en de consument het dus zelf veroorzaakt heeft.

Casus van De Geschillencommissie: Schoonmaakschade voor risico van de consument

De consument heeft eind 2016 een bril gekocht. De ondernemer gaf aan dat de garantie op de glazen een jaar is. In september 2017 kwam de consument terug bij de ondernemer, omdat zijn zicht wazig werd. De ondernemer constateert krassen in de coating. Uit onderzoek van de leverancier blijkt dat de glazen technisch in orde zijn en de ondernemer wil geen garantie geven.

Twee deskundigen van De Geschillencommissie komen tot hetzelfde oordeel als de leverancier. De coating is aangetast, maar het patroon en de locatie van de krassen wijst niet op fouten in de coating, maar eerder op bijvoorbeeld een onjuiste manier van schoonmaken. De Geschillencommissie neemt dit advies van de deskundigen over.

Omdat in dit geval geen sprake is van een gebrek in het product, maar de schade door de consument zelf is veroorzaakt, wijst de commissie het verzoek tot vervanging of herstel af.

U mag in het voordeel van de klant afwijken van de termijn van 6 maanden. U kunt bijvoorbeeld een garantietermijn van een jaar geven op een complete bril. Let ook hierbij ook op de garantie die uw leveranciers bieden. Bieden zij een langere garantie dan de wettelijke termijn, dan moet u zich daar ook aan houden.

8.3 Gebrek openbaart zich na 6 maanden of verlengde garantietermijn

Openbaart een gebrek zich pas na de termijn van de vorige paragraaf, dan heeft de consument alleen recht op kosteloze vervanging of herstel, wanneer hij kan aantonen (of wanneer het overduidelijk is) dat het gebrek niet door hem is veroorzaakt.

De duur van de garantietermijn is dan afhankelijk van de verwachtingen die de consument mag hebben op grond van de overeenkomst. In de praktijk betekent dit dat de verwachte levensduur een grote rol speelt. De NUVO hanteert, mede op basis van uitspraken van De Geschillencommissie, voor brillen een gemiddelde levensduur van vier jaar. Het is echter mogelijk dat bepaalde glazen of monturen naar hun aard een kortere of langere verwachte levensduur hebben.

Casus van De Geschillencommissie: Coatingproblemen na 4 jaar is normale slijtage

In april 2017 meldt de consument bij de ondernemer problemen met de coating van zijn begin 2012 gekochte bril. De ondernemer geeft aan dat een bril gemiddeld 4 jaar meegaat en dat er dus geen sprake meer kan zijn van garantie.

De door De Geschillencommissie ingeschakelde deskundige bevestigt dat een afschrijvingstermijn van vier jaar voor kunststof brillenglazen normaal is en dat de beschadigingen aan de coating dan ook onder normale slijtage vallen. De Geschillencommissie neemt dit advies over, aangezien geen sprake is van bijvoorbeeld bijzonder dure glazen, waarvan eventueel gezegd zou kunnen worden dat deze bovengemiddeld lang mee zouden moeten gaan. Ook zijn er geen omstandigheden die het aannemelijk maken dat de glazen sneller zijn gesleten dan het gemaakte gebruik zou rechtvaardigen.

8.4 Recht op geld terug?

Wanneer een product niet goed blijkt te zijn, heeft de klant niet meteen recht op geld terug. Hij moet u eerst een redelijke mogelijkheid bieden om de problemen op te lossen. Is herstel niet of niet binnen een redelijke termijn mogelijk, dan heeft de klant het recht om de overeenkomst te ontbinden en daarmee recht op teruggave van het aankoopbedrag. Daar staat tegenover dat de klant het gekochte product teruggeeft.

Het gaat dan in principe om het gehele aankoopbedrag, tenzij de overeenkomst voor een deel ontbonden wordt. Heeft de klant bijvoorbeeld een leesbril en een zonnebril gekocht en is alleen de leesbril niet goed, dan heeft hij alleen recht op teruggave van het aankoopbedrag van de leesbril.

Ook kan de klant ervoor kiezen om, afhankelijk van het gebrek, de overeengekomen prijs evenredig te verminderen. Daarnaast kan de consument een schadevergoeding vorderen. Er moet dan wel sprake zijn van aantoonbare schade.

In sommige situaties kan het onredelijk zijn als de klant het gehele aankoopbedrag terugvraagt, bijvoorbeeld wanneer hij al langere tijd gebruik heeft kunnen maken van de bril.

Casus van De Geschillencommissie: Consument gaf geen kans om klachten te verhelpen

Drie dagen nadat de consument een bril heeft gekocht, levert de klant deze in bij de ondernemer en eist zijn geld terug. De bril zou niet voldoen aan de overeenkomst, omdat het montuur klemde, de afstand tussen ogen en glazen te groot zou zijn en de sterkte niet goed was. De ondernemer wil echter geen geld terugbetalen, omdat hij vindt dat hij geen mogelijkheid heeft gekregen om de problemen op te lossen, omdat de consument niet wilde dat er naar de bril gekeken werd.

De Geschillencommissie is het met de ondernemer eens en wijst de klant op de procedure die hij moet volgen wanneer hij een klacht heeft over de bril. Hij moest eerst de ondernemer een redelijke mogelijkheid bieden om de klachten te verhelpen, en als dat niet naar behoren gebeurt, kan hij zich eventueel wenden tot De Geschillencommissie. Het verzoek van de consument om zijn geld terug te krijgen wordt door de commissie dan ook afgewezen.

8.5 Aanvang garantietermijn

De garantietermijn vangt voor u en uw leverancier aan bij aflevering van het product aan de consument, ongeacht wanneer u het van uw leverancier heeft gekocht. Verkoopt u bijvoorbeeld een montuur dat al anderhalf jaar in de winkel hangt, dan gaat de garantietermijn lopen op het moment dat u het aan de klant verkoopt.

Wanneer u een product vervangt onder garantie, blijft de bestaande garantietermijn van kracht en vangt geen nieuwe garantietermijn aan.

8.6 Wanneer moet de klant een gebrek melden?

Voorwaarde voor een recht op garantie is dat de klant geconstateerde gebreken tijdig bij u meldt. Van een tijdige melding is sprake wanneer deze binnen twee maanden nadat de klant het gebrek heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, wordt gedaan.

Casus van De Geschillencommissie: Klant is te laat naar de ondernemer gegaan

In 2014 kocht de consument een bril. Hoewel enkele weken na de aankoop de coating begon los te laten, heeft de consument tot 2017 gewacht met teruggaan naar de ondernemer en eist vervanging van de glazen. De ondernemer betwist dat er sprake is van een gebrek in de glazen.

De Geschillencommissie is van mening dat na drie jaar niet zomaar kan worden aangenomen dat de glazen niet goed zijn omdat de coating loslaat. De consument stelt echter dat de coating na enkele weken al beschadigingen vertoonde. Was de consument toen teruggegaan naar de ondernemer, dan viel het waarschijnlijk onder de garantie. Maar door drie jaar te wachten, is de consument te laat met het melden van de klacht aan de ondernemer en heeft hij zijn recht op vervanging of herstel van de coating verspeeld.

8.7 Doorberekenen kosten aan de klant

De hoofdregel is dat de klant recht heeft op kosteloze vervanging of herstel van het product, wanneer het product aantoonbaar niet goed is. Wie moet aantonen dat het product al dan niet goed is, is afhankelijk van het moment waarop het gebrek zich openbaart, zie ook 8.2 en 8.3.

In een uitspraak van het Europese Hof van Justitie is bepaald dat u in ieder geval gedurende de eerste twee jaar na aanschaf geen kosten in rekening mag brengen wanneer u een product vervangt of herstelt.

Ook na deze twee jaar heeft de consument in Nederland nog recht op vervanging of herstel wanneer een product niet goed is. In principe zal ook dan de vervanging of het herstel kosteloos moeten gebeuren. Het kan in bepaalde situaties echter redelijk zijn dat de consument toch een bijdrage betaalt in de kosten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als door vervanging of herstel sprake is van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het product en de consument het product al langere tijd probleemloos heeft kunnen gebruiken.

Casus van De Geschillencommissie: Delen kosten van vervanging is niet onredelijk

De consument heeft in 2016 een bril met randloos montuur gekocht, die ook wordt gedragen bij korfbal. Al twee keer is een brillenglas bij een schroefje of bevestigingspunt afgebroken of afgescheurd. De derde keer, in 2018, wil de ondernemer dit niet meer kosteloos herstellen. De consument meent echter dat de problemen worden veroorzaakt door het foutief monteren van de glazen en dat de ondernemer de kosten van vervanging van de glazen à € 800,- moet dragen.

De deskundige van De Geschillencommissie geeft aan dat de breuk niet wordt veroorzaakt door een fout bij de montage en de commissie neemt dit advies over. De Geschillencommissie geeft verder aan dat een randloos montuur kwetsbaarder is dan een normaal montuur. Enerzijds had de ondernemer de consument, hierover moeten informeren, wat in dit geval onvoldoende is gebeurd. Aan de andere kant had de consument ook moeten begrijpen dat een randloos montuur kwetsbaarder is en wellicht niet geschikt voor korfbal.

Volgens De Geschillencommissie is de verwachte levensduur van de bril vier jaar, waarvan er inmiddels twee verstreken zijn. Omdat de beide partijen in gelijke mate tekort zijn geschoten, vindt De Geschillencommissie het redelijk dat de kosten worden gedeeld en dat ondernemer 25% van de nieuwe glazen, dus € 200,- aan de klant vergoedt.

Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat een ander type glas toch beter is voor de consument, dan is het niet onredelijk om het prijsverschil te verrekenen. Zijn de nieuwe glazen duurder, kunt u een bijbetaling vragen. Zijn de nieuwe glazen goedkoper, dan kan de klant het verschil terugvragen.

8.8 Verhalen kosten op leverancier

Op grond van de wet heeft u het recht om de kosten die u, bij een terechte garantieclaim, maakt voor vervanging of herstel te verhalen op uw eigen toeleverancier. Deze kosten kunnen bestaan uit de aankoopprijs van vervangende onderdelen of een vervangend product en bijvoorbeeld (arbeids)kosten die u maakt om glazen opnieuw in te (laten) slijpen. De kosten moeten natuurlijk wel redelijk zijn. De leverancier mag dit recht overigens op geen enkele wijze uitsluiten. Voor de toepassing ervan is ook niet van belang of u nog klant bent bij de leverancier of niet.

8.9 Garantie en uitverkoop

Ook als een product in de uitverkoop wordt gekocht, heeft de klant recht op garantie. Wanneer voor de aankoop duidelijk wordt aangegeven dat er sprake is van een uitverkoopproduct en (indien dit het geval is) onderdelen nog zeer lastig verkrijgbaar zijn, kan dat wel gevolgen hebben voor de duur van de garantieperiode en hetgeen de klant van bijvoorbeeld de bril mag verwachten. Wij adviseren u om deze afwijkende garantie voorafgaand aan de overeenkomst aan de consument mede te delen en op de opdrachtbevestiging te vermelden.

8.10 Schadebeperkingsplicht consument

Er zijn situaties waarin de consument de schade zelf heeft verergerd. In dat geval is het niet redelijk als de kosten voor vervanging of herstel volledig op u worden verhaald. De consument heeft dan ook een schadebeperkingsplicht. Dit houdt in dat de consument binnen redelijke grenzen maatregelen moet nemen ter voorkoming of beperking van de schade.

Casus van De Geschillencommissie: Consument verantwoordelijk voor verloren glas

Een maand nadat de consument een bril heeft gekocht, valt een glas uit het montuur. Op de tast kan de consument het verloren brillenglas niet terugvinden. De ondernemer adviseert de consument om nog een keer goed te (laten) zoeken, maar de consument wijst dit voorstel van de hand en wil dat een vervangend brillenglas wordt besteld. Een dag later belt de consument met de mededeling dat ze de bestelling wil annuleren, omdat ze het glas toch terug heeft gevonden. De kosten die de ondernemer voor de bestelling heeft gemaakt, komen voor zijn rekening, zo meent de klant.

De Geschillencommissie is het daar niet mee eens en wijst de consument op haar schadebeperkingsplicht. Door ondanks het advies van de ondernemer om nog een keer goed te zoeken, een nieuw glas te laten bestellen, heeft zij de kans op onnodige kosten vergroot. Daarom acht de commissie het redelijk dat de consument deelt in de kosten voor het bestelde glas.

De commissie benadrukt overigens dat de ondernemer onder andere omstandigheden de kosten voor het glas wel volledig voor zijn rekening had moeten nemen, omdat er sprake was van een gebrek in het product.

9 Productaansprakelijkheid

9.1 Wat is productaansprakelijkheid?

Productaansprakelijkheid is de aansprakelijkheid van een fabrikant of leverancier voor schade die is veroorzaakt door een gebrekkig product. Daarbij moet het dan wel gaan om lichamelijk letsel of schade aan andere producten die normaal gesproken in de privésfeer worden gebruikt.

9.2 Wanneer bent u leverancier bij productaansprakelijkheid?

U kunt als leverancier worden aangemerkt wanneer u de glazen in de bril slijpt. U bent dan de 'fabrikant' van het eindproduct. Ook wanneer u zich als producent presenteert door uw merk of een ander onderscheidingsteken op het product aan te brengen, kunt u als leverancier worden aangemerkt.

Voorbeelden van productaansprakelijkheid

1. U heeft een bril verkocht, waarvan een glas iets te strak is gemonteerd. Door de spanning die op het glas staat, springt het en er komen stukjes glas in het oog van de klant terecht en de consument loopt lichamelijk letsel hierbij op. De kosten voor de medische behandeling en eventuele vervolgschade zoals inkomensschade doordat de consument enige tijd niet meer kan werken, komen voor vergoeding in aanmerking.
2. Een klant heeft een bril gekocht, maar de sterkte van de glazen is niet goed. Hierdoor schat de klant de hoogte van een traprede verkeerd in en valt naar beneden. Daarbij breekt een dure vaas die onder aan de trap stond. Ook in dit geval kunt u op grond van productaansprakelijkheid worden aangesproken door de klant, zowel wel voor persoonlijke schade (medische kosten) als schade aan de vaas.
3. U verkoopt contactlensvloeistof met uw eigen naam en logo op de fles. Deze contactlensvloeistof wordt door een andere leverancier gefabriceerd. Bij de productie blijkt een bacterie in de vloeistof terecht te zijn gekomen, die bij klanten een oogontsteking veroorzaakt. Omdat u de contactlensvloeistof onder uw eigen naam verkoopt, bent u als producent aansprakelijk voor de schade die consumenten leiden doordat ze bijvoorbeeld enige tijd niet kunnen werken of wanneer ze hoge medische kosten moeten maken als gevolg van de oogontsteking.

9.3 Verschil tussen productaansprakelijkheid en garantie

Van garantie is sprake wanneer het product zelf vervangen of hersteld moet worden, omdat het gebreken vertoont. Productaansprakelijkheid heeft betrekking op de vergoeding van schade aan zaken of personen die is veroorzaakt door het gebrekkige product.

9.4 Aansprakelijkheidsverzekering

Wanneer u wordt aangesproken op basis van productaansprakelijkheid, adviseren wij om uw verzekeraar te informeren. Productaansprakelijkheid valt doorgaans namelijk onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven. Voor zover uw eigen aansprakelijkheidsverzekering onvoldoende dekking biedt, kan de schade wellicht onder de aanvullende beroepsaansprakelijkheidsverzekering die de NUVO voor alle leden heeft afgesloten.

Meer informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering vindt u op www.nuvo.nl.

10 Tegoedbon

10.1 Bij garantie geen tegoedbon

Wanneer een product niet goed is, en er dus een beroep wordt gedaan op garantie, heeft de klant recht op kosteloze vervanging of herstel, en in het uiterste geval kan hij zijn geld terugvragen. In dat geval hoeft de klant een tegoedbon niet te accepteren en moet u het aankoopbedrag terugbetalen.

10.2 Bij spijt wel tegoedbon mogelijk

Heeft de klant spijt van de aankoop en is geen sprake van garantie, dan heeft de klant geen recht op geld terug. Hij is dan dus afhankelijk van hetgeen u hem aan wilt bieden. U kunt dan bijvoorbeeld voorstellen dat de klant het montuur ruilt tegen een andere. Maar ook kunt u er voor kiezen om het product terug te nemen. In dat geval kunt het geld teruggeven, maar mag u ook aanbieden een tegoedbon te geven.

10.3 Voorwaarden tegoedbon

Geeft u de klant een tegoedbon, dan kunt u daar zelf uw voorwaarden aan koppelen. Zo kunt u een maximale geldigheidsduur aan de tegoedbon koppelen of aangeven dat de tegoedbon al dan niet overdraagbaar is. Wel dient de tegoedbon in alle gevallen minimaal één jaar geldig te zijn. Zet u geen geldigheidsduur op de bon, dan is deze automatisch vijf jaar geldig vanaf de afgiftedatum op de bon.

11 Reparaties

11.1 Aansprakelijkheid voor schade door reparatie

Wanneer een klant een bril ter reparatie aanbiedt, ligt de verantwoordelijkheid voor schade veroorzaakt door of tijdens de reparatie bij de ondernemer. Wanneer u bijvoorbeeld een bril bijstelt en een veer breekt af, dan valt dat in principe onder uw aansprakelijkheid. Het maakt daarvoor niet uit of de bril ook bij u gekocht is.

Gaat er iets mis bij de reparatie, dan zult u de schade dan ook moeten herstellen. Daarbij moet uiteraard wel de redelijkheid in acht worden genomen. Stel dat een glas kapot gaat. Dan hoeft u alleen dat glas te vervangen. Wil de klant dat ook het onbeschadigde glas vervangen wordt, dan komt dat in principe voor zijn rekening.

Casus van De Geschillencommissie: Ondernemer niet aansprakelijk voor breken bril

Op verzoek van de consument probeerde de ondernemer een drie jaar oude bril bij te stellen. Daarbij brak het montuur op de neusbrug. De consument vindt dat de ondernemer aansprakelijk is voor de schade, omdat de bril in zijn handen is gebroken.

De Geschillencommissie is het met die zienswijze niet eens. Dat de bril in de handen van de ondernemer brak, maakt hem in principe alleen aansprakelijk als er sprake is van een juridische basis voor die aansprakelijkheid. Aangezien de bril al drie jaar oud was, achtte De Geschillencommissie uitgesloten dat al bij aanschaf een gebrek in de bril aanwezig was.

Wel mocht de klant er op vertrouwen dat de ondernemer zich zou inzetten om de bril kundig en naar behoren bij te stellen, zonder dat daarbij relevante schade zou ontstaan. Verder had hij de consument moeten informeren over de mogelijke risico's van het bijstellen en achteraf over mogelijke redelijke oplossingen.

Nu de ondernemer niet aan deze informatieverplichting heeft voldaan, acht De Geschillencommissie het toch redelijk dat de ondernemer de oplossing die de deskundige heeft aangedragen, namelijk het laten solderen van het montuur, op zijn kosten laat uitvoeren.

11.2 Wat als het product al een grotere kans op schade had?

Er zijn situaties waarin een bril een verhoogde kans heeft op schade, op het moment dat deze bij u wordt aangeboden ter reparatie. Denk daarbij aan een bril die al wat ouder is.

Op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven komt de schade voor rekening en risico van de consument wanneer het product gelet op de leeftijd een verhoogd risico op schade heeft. Voorwaarde is wel dat u dit van tevoren mededeelt aan de consument en dat de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven meegegeven worden. De NUVO adviseert om dit schriftelijk te doen, waarbij de bril wordt beschreven zoals deze is ingeleverd.

11.3 Gevolgen van reparatie andere ondernemer dan waar bril gekocht is

Wanneer de klant zonder uw toestemming ergens anders herstel of andere, daarmee verband houdende werkzaamheden, laat uitvoeren aan de bril, vervalt op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven zijn aanspraak op garantie jegens u.

Dit geldt ook wanneer de consument zelf probeert de bril te herstellen of daarmee samenhangende werkzaamheden verricht.

12 Abonnementen

12.1 Wat is een abonnement?

In juridische zin is een abonnement iedere overeenkomst die tot doel heeft om geregeld goederen te leveren of diensten te verrichten. Zo is sprake van een abonnement wanneer u een overeenkomst aangaat met de klant waarbij u hem een jaar lang iedere maand een nieuwe voorraad contactlenzen levert en de consument betaalt per maand een vast bedrag daarvoor.

12.2 Hoe lang mag een abonnement duren?

U mag iedere lengte van een abonnement afspreken met de consument. Is de looptijd van een abonnement echter langer dan een jaar, dan is dat alleen toegestaan wanneer de consument de mogelijkheid heeft om na één jaar het abonnement per maand op te zeggen.

12.3 Mag een abonnement stilzwijgend worden verlengd?

Ja, een abonnement mag stilzwijgend worden verlengd. Na de verlenging mag de consument het abonnement echter altijd per maand opzeggen. De opzeggingstermijn vangt aan op de dag waarop de opzegging wordt gedaan.

Deze regels zijn bedoeld om de consument te beschermen tegen onbedoeld doorlopende abonnementen waar hij geen interesse meer in heeft. Verlenging met nadrukkelijke toestemming van de consument is dus wel toegestaan. U zou uw klanten dus bijvoorbeeld na afloop van iedere abonnementsperiode een nieuw abonnement kunnen laten aangaan voor maximaal een jaar, of de consument laten tekenen voor verlenging.

12.4 Opzegging van het abonnement

Een abonnement moet op dezelfde manier kunnen worden opgezegd als waarop het is afgesloten. Biedt u via uw website de mogelijkheid om een abonnement af te sluiten, dan moet u ook de mogelijkheid bieden om via de website de overeenkomst op te zeggen.

12.5 Voorkom onnodige kosten door opzegging

Afhankelijk van de inhoud van het abonnement dat u uw klanten biedt, kan het voorkomen dat u een verpakking met voldoende contactlenzen heeft geleverd voor een aantal maanden. Als het abonnement stilzwijgend is verlengd en de consument zegt de overeenkomst op voordat alle producten zijn gebruikt, moet u deze terugnemen en mag u daarvoor geen kosten meer in rekening brengen.

Dit kunt u oplossen door de levering van de contactlenzen los te koppelen van het abonnement. Voor de periodieke oogzorg kan dan bijvoorbeeld wel een abonnement worden afgesloten. Een bestelling van contactlenzen naar aanleiding van die oogcontrole wordt dan echter in een aparte koopovereenkomst vastgelegd, waarbij kan worden afgesproken dat de consument de geleverde lenzen in termijnen mag betalen.

Zegt de consument het abonnement voor de oogzorg op, dan moeten eventueel vooruitbetaalde abonnementsgelden worden terugbetaald. Omdat de levering van de contactlenzen buiten het abonnement om heeft plaatsgevonden en een koop met uitgestelde betaling is, blijven de betalingsverplichting en de afnameplicht daarvoor echter bestaan.

13 Wat als de klant zijn verplichtingen niet nakomt?

13.1 Betalingstermijnen

Op grond van zowel de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven als de wet, moet de klant bij het ophalen van de bril het (resterende) aankoopbedrag betalen. Kiest u er in overleg met de klant echter voor om een factuur te sturen, dan moet de klant deze binnen 14 dagen betalen.

Wanneer een klant de bril niet komt ophalen of de factuur niet betaalt, is het zaak om zo snel mogelijk een herinneringsbrief te sturen.

Incassoproblemen? De NUVO kan helpen!

Wanneer u na het versturen van meerdere herinneringen nog steeds geen betaling heeft ontvangen, dan kan de NUVO voor haar leden kosteloos een incassobrief versturen.

Daarnaast heeft de NUVO een raamovereenkomst gesloten voor haar leden met DAS Incasso. U betaalt hiervoor als NUVO-lid geen abonnementskosten of dossierkosten. Bij de consument worden incassokosten berekend volgens de wettelijke normen die daarvoor gelden.

Wordt (een deel van) de hoofdsom wel betaald, maar betaalt de consument de incassokosten niet, dan worden de incassokosten naar rato in mindering gebracht op het door u te ontvangen bedrag. Betaalt de consument ook de incassokosten, dan ontvangt u het volledige bedrag van uw vordering.

Wanneer de consument naar aanleiding van de incassoprocedure niet betaalt, kan het tot een procedure bij de rechter komen. Hier zijn voor u extra kosten aan verbonden, die vooraf met u worden besproken. U kunt dan zelf bepalen of u de gang naar de rechter al dan niet wilt maken.

DAS Incasso kan ook voor andere aanvullende diensten, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek van een gerechtelijke procedure, kosten in rekening brengen. Dit zal altijd vooraf met u besproken worden.

13.2 Inhoud incassobrief

Als u zelf een herinneringsbrief aan een niet-betalende klant stuurt, dan dient u daarin uiteraard te vermelden welk bedrag open staat en waarvoor. U moet de klant een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen. Dit is wettelijk bepaald.

Daarnaast moet u in de herinneringsbrief al aangeven hoe hoog de incassokosten zullen zijn. Vermeld ook nadrukkelijk dat alle bijkomende kosten, zoals wettelijke rente en alle (buiten)gerechtelijke kosten, waaronder de eerder genoemde incassokosten, voor rekening van de klant komen. In de voorbeeldbrief op onze website is hiervoor een tekst opgenomen.

13.3 Hoogte incassokosten

De incassokosten die door u of het incassobureau in rekening mogen worden gebracht, zijn vanaf 1 juli 2012 wettelijk vastgesteld. Afwijking van de wettelijke incassotarieven is alleen toegestaan wanneer dit in het voordeel van de consument is.

Het minimumtarief voor de incassokosten bedraagt 40 euro. Boven een bedrag € 266,67 bedragen de incassokosten 15% van het bedrag.

Overigens moeten de incassokosten wel redelijk zijn. Is vooraf bijvoorbeeld al duidelijk dat de debiteur niet wil betalen, bijvoorbeeld omdat hij de vordering betwist, dan is het sturen van aanmaningen doorgaans zinloos. Dan kan beter eerst een eventuele procedure bij de geschillencommissie worden afgewacht.

13.4 Hoe kunt u incassoproblemen voorkomen?

Het belangrijkste is dat u niet te lang wacht met het sturen van herinneringen. Het is immers heel goed mogelijk dat de klant niet bewust verzuimt te betalen, maar dat hij het gewoonweg vergeten is. Voor de eerste herinnering kunt u ook telefonisch contact opnemen met uw klant.

Daarnaast adviseren wij om met opdrachtbevestigingen te werken. Daarmee heeft u zwart op wit staan dat de consument het product besteld heeft en welk bedrag hij wanneer moet betalen. Ook is het belangrijk dat u Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven op de juiste wijze van toepassing verklaart. Hieraan kunt u immers ook rechten ontlenen voor bijvoorbeeld betalingstermijnen.

Tot slot spreek geen betaaltermijnen af bij klanten waarvan bekend is dat ze slechte betalers zijn. Betaaltermijnen afspreken is een gunst voor de klant, geen van verplichting voor u.

13.5 Eigendomsvoorbehoud

Een eigendomsvoorbehoud betekent dat u het eigendom van een product behoudt, zo lang de klant het product nog niet volledig heeft betaald. Wanneer u kosten heeft moeten maken om het openstaande bedrag te incasseren, vallen ook deze kosten onder het eigendomsvoorbehoud. Een eigendomsvoorbehoud moet u expliciet zijn overeengekomen met de consument, voordat u zich er op kunt beroepen. Het eigendomsvoorbehoud is opgenomen in de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven.

Blijft de klant ook na herhaaldelijke herinneringen in gebreke met betalen, dan kunt u uiteindelijk op grond van het eigendomsvoorbehoud de bril terugvragen.

Een eigendomsvoorbehoud is dus een extra drukmiddel om de klant tot betaling te doen overgaan. Brengt de klant de bril bijvoorbeeld voor reparatie, dan mag u de bril houden totdat de klant het openstaande bedrag alsnog betaalt.

Wilt u een eigendomsvoorbehoud invoeren, dan dient u dit kenbaar te maken aan de consument en hem te vragen het product in te leveren. Doet hij dit niet, dan kunt u het eigendomsvoorbehoud proberen af te dwingen via De Geschillencommissie of de rechter.

Het invoeren van een eigendomsvoorbehoud is overigens formeel iets anders dan de overeenkomst ontbinden, al zal de uitkomst vaak hetzelfde zijn. Bij ontbinding zou de betalingsverplichting van de klant óók komen te vervallen. Bij het invoeren van het eigendomsvoorbehoud blijft de betalingsverplichting in principe echter bestaan. Betaalt de klant alsnog, dan heeft hij ook recht om de bril terug te krijgen.

14 Verkoop via internet en verkoop buiten de winkel

14.1 Informatieverplichtingen

Ter bescherming van de consument is de wetgever bij kopen buiten de winkel en op internet strenger (bij kopen op afstand). Voor verkoop via internet of buiten de winkel gelden derhalve informatieverplichtingen waarover de consument geïnformeerd moet worden alvorens een offerte kan worden uitgebracht of een overeenkomst kan worden gesloten.

In de Algemene Voorwaarden Verkoop via Internet en de Algemene Voorwaarden verkoop buiten de winkel is aangegeven welke informatie ten minste verstrekt moet worden **voordat de overeenkomst wordt gesloten:**

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- de toepasselijkheid van de gedragscode van de NUVO en hoe de consument deze kan inzien;
- indien van toepassing: de minimale duur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de Consument;
- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien het een abonnement betreft.
- Bij een duurtransactie is de bepaling van toepassing op de eerste levering. Van een duurtransactie is sprake wanneer de overeenkomst betrekking heeft op een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.

14.2 Algemene Voorwaarden bij verkoop via internet op uw website

Net als bij winkerverkoop moet de koper vóór het sluiten van de overeenkomst kennis kunnen nemen van de Algemene Voorwaarden. Een redelijke mogelijkheid tot kennisneming wordt geboden wanneer de Algemene Voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op zodanige wijze ter beschikking zijn gesteld aan de koper, dat ze kunnen worden opgeslagen en toegankelijk zijn voor latere kennisneming. Aan deze eis kan worden voldaan door de website zo in te richten, dat de koper nog voor het ingeven van de bestelling eerst de Algemene Leveringsvoorwaarden bij verkoop via internet te zien krijgt en hij, pas nadat hij zich akkoord heeft verklaard met deze voorwaarden, definitief de koop kan bevestigen. De Algemene Voorwaarden bij verkoop via internet zijn te downloaden via de website van de NUVO.

14.3 Algemene Voorwaarden bij verkoop buiten de verkooppriimte altijd meegeven

Aangezien de wetgeving bij verkoop buiten de winkel strenger, is raadt de NUVO aan om de Algemene Voorwaarden bij verkoop buiten de verkooppriimte altijd mee te geven. Daarnaast raadt de NUVO aan op uw briefpapier en/of factuur en website de informatie te verstrekken die nodig is zoals contactgegevens van uw bedrijf.

14.4 Bedenktijd voor klant van 14 dagen, op maat gemaakt uitgezonderd

Bij een verkoop via internet en bij verkoop buiten winkel heeft de consument in principe 14 dagen bedenktijd. Zonder opgave van redenen, mag hij binnen deze termijn de overeenkomst ontbinden. Naast de kosten voor het terugzenden mag u geen kosten in rekening brengen aan de koper. Hij heeft recht op terugbetaling van het volledige aankoopbedrag. De terugbetaling dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de ontbinding te geschieden.

Op bovenstaande regels gelden enkele uitzonderingen. Zo heeft de koper het recht op ontbinding niet, wanneer de koop zaken betreft die tot stand zijn gebracht overeenkomstig de specificaties van de koper of die duidelijk persoonlijk van aard zijn. Op maat gemaakte contactlenzen voldoen in principe aan deze omschrijving en kunnen daarom onder deze uitzondering vallen.

14.5 Overige bijzonderheden

Naast de hierboven genoemde bijzonderheden bij verkoop via internet, zijn de volgende punten van belang:

- De koper moet de mogelijkheid hebben om invoerfouten te herstellen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de koper, voordat hij de koop bevestigt, een overzicht krijgt van alle producten die hij bestelt, inclusief het aantal, de stuksprijs en de totale prijs van zijn aankoop. Hierbij zou hij de mogelijkheid moeten hebben om aantallen of artikelen aan te passen.
- Het is verstandig om een privacystatement op uw website te zetten. In een privacystatement kunt u aangeven welke gegevens u voor welk doel zult verwerken. Daarnaast kunt u in het privacystatement vastleggen hoe de klant inzage kan krijgen in de van hem bij u geregistreerde gegevens. Die procedure mag overigens niet te ingewikkeld of omslachtig zijn.

14.6 Lidmaatschap webwinkels

Heeft u naast uw fysieke optiekzaak ook een webwinkel, dan kunt u die ook aanmelden voor het speciale webwinkellidmaatschap. Om de kwaliteit van de bij de NUVO aangesloten webwinkels te waarborgen, gelden voor dit webwinkellidmaatschap andere lidmaatschapscriteria dan voor het normale lidmaatschap.

Kijk voor meer informatie op **www.nuvo.nl**.

15 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

15.1 Algemene Verordening Gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ingevoerd. Deze Europese Verordening regelt de bescherming van persoonsgegevens voor de Europese Unie. De AVG schrijft voor dat degene die persoonsgegevens verwerkt dat transparant en rechtmatig doet, dat met een bepaald doel doet, niet meer en niet langer verwerkt dan strikt noodzakelijk en dat veilig doet. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat persoonsgegevens zijn, wie verwerker is en wat zijn plichten zijn.

15.2 Definitie persoonsgegevens

Volgens de AVG zijn persoonsgegevens:

“Alle gegevens die betrekking hebben op geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon”.

Naam, adres, telefoonnummer en geboortedatum van klanten zijn persoonsgegevens die identificeerbaar zijn naar een persoon. Daarnaast zijn er bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn onder andere gegevens over gezondheid. Een oogmeting bijvoorbeeld is een bijzonder persoonsgegevens. Voor het verwerken van persoonsgegevens gelden verplichtingen.

15.3 Verwerken van persoonsgegevens, toestemming klant vereist

Een opticien, die een oogmeting verricht en deze opslaat bij de juiste persoon (naam, adres, geboortedatum), verwerkt persoonsgegevens. Hij moet wel deze gegevens opslaan anders kan hij niet de juiste glazen of contactlenzen bestellen. Deze worden immers op de persoon gemaakt. Alvorens deze gegevens op te kunnen slaan moet er uitdrukkelijk toestemming zijn van de klant. Het mag mondeling maar bij voorkeur schriftelijk. Anders kun je een discussie krijgen met de klant of hij wel toestemming heeft gegeven.

De opticien is volgens de AVG verwerkersverantwoordelijke en heeft daarom verplichtingen zoals het veilig opslaan van gegevens en dat er geen gegevens aan derden worden verstrekt zonder toestemming van de klant.

Voor het veilig opslaan van gegevens en het voorkomen van datalekken sluit hij een verwerkersovereenkomst met zijn softwareleverancier of met bijvoorbeeld een mailingbedrijf dat zijn reclame verspreid.

Een leverancier is geen verwerkersverantwoordelijke. Strikt genomen hoeft hij alleen te leveren conform de specificatie die de opticien aanlevert. Een opticien moet de juiste glazen of contactlenzen koppelen aan de juiste persoon.

15.4 Ben ik verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

De persoon wiens persoonsgegevens door u zijn opgeslagen, heeft het recht om inzage te vragen in of er gegevens van hem door u zijn vastgelegd en zo ja, welke gegevens. Iemand mag overigens alleen inzage in zijn eigen gegevens vragen en hij moet dat ook persoonlijk doen. U bent verplicht om deze gegevens te verstrekken als de klant erom vraagt. U mag er achteraf geen geld voor vragen.

Ook niet als u zeker weet dat de klant met de oogmeetgegevens online een bril bestelt.

Om problemen te voorkomen kunt u bijvoorbeeld van te voren aangeven wat een oogmeting kost en dat u dit verreken met de kosten van de bril. Ook kunt u wanneer het om (oudere) meetgegevens gaat een disclaimer gebruiken dat u bij de oogmeetgegevens zet.

Disclaimer

Aanschaf bril elders

Wanneer u op basis van deze gegevens elders een gezichtshulpmiddel aanschaft, houd er dan rekening mee dat een oogmeting een momentopname is en dat de kwaliteit van het gezichtshulpmiddel onder andere afhankelijk is van de interpretatie van deze oogmeting door degene die de bril voor u maakt, van de afpassing van de bril en van andere factoren die buiten onze invloed liggen. Wij accepteren dan ook geen verantwoordelijkheid voor een elders op basis van onze oogmeting gekocht gezichtshulpmiddel, tenzij de door ons uitgevoerde oogmeting aantoonbaar en significant onjuist is geweest. Wij adviseren u daarom om bij aanschaf elders altijd een nameting te laten verrichten.

Nameting en controle

De oogmeting is door ons op een zorgvuldige manier uitgevoerd. Een oogmeting is echter een momentopname en door verloop van tijd kan de gesteldheid van de ogen wijzigen. Het is dan ook verstandig om uw ogen regelmatig te laten controleren, zeker bij aanhoudende zichtklachten of wanneer tussen het moment van de oogmeting en aanschaf van de bril enige tijd verstreken is.

De consument kan u verzoeken de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen indien de gegevens feitelijk onjuist zijn, of voor het doel van de verwerking onvolledig of niet van belang zijn. Ook kan een consument verzoeken om alle gegevens uit het systeem te halen. Weigert u aan de verzoeken van de consument te voldoen, dan kan de consument een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, die vervolgens u een boete kan opleggen.

15.4 Mag ik klantgegevens gebruiken voor een mailing?

Over het algemeen heeft u een gerechtvaardigd belang om uw klanten te informeren over ontwikkelingen binnen uw bedrijf. Of u de gegevens van de klant kunt gebruiken voor een mailing, hangt af van een aantal omstandigheden, waaronder het aantal gegevens dat u gebruikt.

Gebruikt u bijvoorbeeld alleen de NAW-gegevens voor een mailing die voor al uw klanten gelijk is, dan zal die verwerking niet snel tot problemen leiden en kunt u over het algemeen de mailing versturen. Hoe meer selectiecriteria u gebruikt om klanten gericht te kunnen benaderen, hoe zwaarder de belangen van uw klanten zullen wegen en hoe kleiner de kans dat de verwerking van de persoonsgegevens geoorloofd is. U zult dan ook altijd moeten beoordelen in hoeverre de verwerking noodzakelijk is voor het beoogde doel of dat dit doel ook op een andere manier, zonder verwerking van persoonsgegevens of met minder gegevens, kan worden gerealiseerd.

Klanten moeten overigens, onafhankelijk van de wijze waarop u hen benadert, tenminste op de hoogte zijn van de gegevensverwerking en de gelegenheid hebben om daartegen bezwaar te maken.

16 De geschillencommissie

16.1 Wat doet De Geschillencommissie?

De Geschillencommissie is een onafhankelijke instantie, die kan worden ingeschakeld wanneer u een geschil hebt met een klant, en u er samen niet uit komt. Een niet NUVO-lid mag geen gebruik maken van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie geeft een bindend advies. De uitspraak van De Geschillencommissie zal dus altijd moeten worden nageleefd, zowel door u als de klant. De Geschillencommissie bestaat uit meerdere commissies. Naast de commissie voor optiekbedrijven zijn er bijvoorbeeld commissies voor de doe-het-zelfbranche, de reisbranche, de meubelbranche, energiebedrijven, autobedrijven en voor openbaar vervoer.

De onafhankelijkheid wordt gewaarborgd doordat de commissie bestaat uit drie leden. De voorzitter is altijd een jurist, en meestal ook rechter in de dagelijkse praktijk. De overige leden zijn een vertegenwoordiger namens de Consumentenbond en een namens de optiekbranche. Daarnaast zijn namens de branche een aantal deskundigen aangewezen, die een vakinhoudelijk advies kunnen geven over bijvoorbeeld de geschiktheid van een optisch hulpmiddel voor de consument, of de kwaliteit daarvan.

De geschillenregeling bij De Geschillencommissie is opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

16.2 Het nut van De Geschillencommissie voor u

Consumenten vinden het belangrijk dat eventuele klachten serieus worden genomen en dat deze op een correcte wijze zullen worden opgelost, ook als u er in onderling overleg niet uit komt. Doordat u bent aangesloten bij De Geschillencommissie, biedt u hen de waarborg dat mogelijke geschillen op een zorgvuldige wijze worden afgehandeld. Voor consumenten kan dit een belangrijke reden zijn om te besluiten waar ze hun gezichtshulpmiddelen aanschaffen.

Daarnaast is de gang naar De Geschillencommissie een stuk laagdrempeliger en goedkoper dan de gang naar de rechter. U hoeft bijvoorbeeld geen dure advocaat in de arm te nemen, en het klachtengeld is veel lager dan de kosten van een gerechtelijke procedure. Bovendien is de doorlooptijd meestal ook korter. Zo weet u sneller waar u aan toe bent. De uitspraak van De Geschillencommissie is bovendien ook bindend, net als het oordeel van de rechter.

Bovendien beschikt De Geschillencommissie door zijn samenstelling over vakinhoudelijke kennis die bij de rechter vaak ontbreekt. Daardoor kan een gericht oordeel worden gegeven.

16.3 Geschillencommissie versus de rechter

Wanneer een zaak al (op grond van de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven) is ingediend bij de rechter, zal De Geschillencommissie de kwestie niet in behandeling nemen. Wordt pas na het indienen van de klacht een zaak bij de rechter gestart, dan gaat de procedure bij De Geschillencommissie echter wel gewoon door. De uitspraak van De Geschillencommissie kan dan bepalend zijn voor de uitkomst van de gerechtelijke procedure.

16.4 Indienen geschil

De Geschillencommissie kan alleen klachten in behandeling nemen over ondernemers die zijn aangesloten bij De Geschillencommissie. Alle NUVO-leden zijn hierbij aangesloten, dit vloeit voort uit het lidmaatschap.

De Geschillencommissie kan het geschil pas in behandeling nemen, wanneer de consument de klacht eerst aan u heeft voorgelegd. Pas als u er samen niet uitkomt, wordt de klacht een geschil en kan de klant het geschil binnen 12 maanden na het ontstaan ervan voorleggen aan De Geschillencommissie. Wordt niet aan deze voorwaarden voldaan, dan kunt u De Geschillencommissie vragen om de klacht van de consument niet-ontvankelijk te verklaren.

Casus van De Geschillencommissie: Termijnen staan vast, ook voor de consument

Een klant had in 2014 een bril gekocht en was een aantal keer in de winkel terug geweest omdat de bril niet goed zat. Daarna is de klant nog een paar keer, met grote tussenpozen, terug geweest. Na ruim vier maanden niets meer te hebben vernomen van de klant, ontvangt de ondernemer in maart 2017 een brief, waarin de consument haar geld terugvraagt. Als de ondernemer weigert, legt de consument de klacht voor aan De Geschillencommissie.

Omdat de ondernemer zich beriep op het verstrijken van de termijn waarbinnen de klant de klacht had moeten indienen, verklaart De Geschillencommissie de consument niet-ontvankelijk in haar klacht. Dat de consument na maanden weer een brief heeft gestuurd, verandert daar niets aan. Daarnaast gaf de consument aan dat pas recentelijk het bewijs was geleverd dat de ondernemer zijn werk niet goed had gedaan. Ook dat verweer wordt door De Geschillencommissie van tafel geveegd. Er zijn nu eenmaal vastgestelde termijnen voor het indienen van een geschil, en die kunnen niet door de consument eenzijdig worden verlengd.

16.5 De NUVO ondersteunt u bij verweer Geschillencommissie

De NUVO biedt desgewenst ondersteuning wanneer een geschil met uw bedrijf is ingediend bij De Geschillencommissie. Zo adviseren wij u graag over uw rechten en plichten in de kwestie.

Een goed (juridisch) verweer is natuurlijk erg belangrijk. Ook bij het opstellen van uw reactie op de het ingediende geschil helpen wij u graag.

Over de procedure bij De Geschillencommissie verwijzen we naar www.degeschillencommissie.nl, commissie optiek. Een klant, die een geschil indient, moet klachtengeld betalen. Voor de hoogte van het bedrag is terug te vinden op de website van De Geschillencommissie.

Zitting gepland? Zorg dat u er bij bent!

Wordt u uitgenodigd om uw standpunt tijdens een zitting nader toe te lichten, dan adviseren wij om daar altijd gebruik van te maken. In de praktijk blijkt namelijk dat de kans dat ondernemers die niet bij de zitting aanwezig zijn, in het ongelijk worden gesteld, drie keer zo groot is als wanneer ze wel aanwezig waren geweest.

Dit komt doordat tijdens de zitting nieuwe standpunten of feiten door de consument kunnen worden aangedragen. Wanneer u deze niet ter plekke weerlegt, kan De Geschillencommissie weinig anders dan deze feiten voor waar aannemen.

Bent u niet beschikbaar op de door De Geschillencommissie vastgestelde zittingsdatum, dan kunt u ook iemand machtigen om namens u de zitting bij te wonen. Dit kan een werknemer zijn, maar bijvoorbeeld ook een jurist van de rechtsbijstandsverzekeraar.

16.6 Bindend advies

Een uitspraak van De Geschillencommissie is een bindend advies. In het bindend advies kan de commissie de klacht van de consument gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaren en daar gevolgen aan verbinden.

Wordt de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard, dan kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden en zal het aankoopbedrag moeten worden terugbetaald. Daarnaast heeft De Geschillencommissie de mogelijkheid om een schadevergoeding op te leggen.

Wordt de klacht ongegrond verklaard, dan hoeft u de consument niets te betalen en blijft de overeenkomst in stand.

16.7 Niet eens met de uitspraak?

De uitspraak van De Geschillencommissie is bindend. In principe staat er geen beroep open tegen de uitspraak. Alleen in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld wanneer sprake is van procedurefouten, kunt u het bindend advies nog laten toetsen door de rechter. De rechter zal het geschil echter niet meer inhoudelijk beoordelen, maar de het bindend advies en de procedure om tot dat advies te komen, toetsen aan de redelijkheid en billijkheid.

16.8 Nakomingsgarantie NUVO

De NUVO biedt consumenten een extra waarborg, door garant te staan voor de nakoming van de uitspraak door de ondernemer. Gaat een ondernemer bijvoorbeeld ondertussen failliet en heeft de klant op grond van de uitspraak recht op geld terug, dan garandeert de NUVO dat de klant zijn geld krijgt.

Contactgegevens van De Geschillencommissie

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG

T. 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl