



Opdracht 'ouwe-jongens-krentenbrood' onverstandig

"We kennen elkaar toch?"

Als goede bekenden van elkaar, komt het voor dat opdrachten mondeling worden gegeven en uitgevoerd. Dus zonder schriftelijke bevestiging over werk, prijs, tijdstip van oplevering, e.d.. Gelukkig gaat dat in veel gevallen goed. Maar het kan ook compleet verkeerd gaan en zelfs vriendschap kosten! De twist gaat dan meestal over de vraag wat er gedaan en geleverd zou worden, voor welke prijs en wat nu wel of niet tot die mondelinge opdracht behoorde.

Toen ik tijdens een laatste training het onderwerp "Schriftelijke opdracht" behandelde, moest één van de deelnemers bekennen, dat hij er zwaar bij inschoot met een opdracht volgens de 'ouwe-jongens-krentenbrood-methode'. Een zeer dure praktijkles.

Een mondelinge opdracht is ook een opdracht. In sommige gevallen is het ook niet werkbaar om eerst een overeenkomst met elkaar te maken, zoals bij het snel even iets oplossen voor een klant. Maar mijn tip is en blijft: Zie dat dan als een uitzondering. Er zijn meerdere redenen (ook bij vrienden en bekenden) om een opdracht schriftelijk vast te leggen:

1. Begrip en Bewijswaarde. In je schriftelijke offerte vat je al het besprokene kort en bondig samen, is de prijs bekend en ook welke materialen worden toegepast. Je klant ziet, dat je hem of haar goed begrepen hebt.
2. Toesturen. Per post de opdracht-bevestiging opsturen mét de algemene voorwaarden geeft blijkt van grote zorgvuldigheid, maar je kunt het ook via de e-mail doen.
3. Geschil. Mocht er toch iets fout gaan, dan zal een rechter altijd nagaan wat nou precies is afgesproken, mondeling of schriftelijk. Met een schriftelijke opdrachtbevestiging kun je je standpunt goed onderbouwen.

Tenslotte, als je werkt voor vrienden of bekenden: waarom zou je vriendschap op het spel zetten door het risico op misverstanden onnodig te vergroten?

NIEUWE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN KRACHT

Per 1 september 2021 zijn de VLOK Uitvoeringsvoorwaarden voor vakmensen 2021 en de Algemene Voorwaarden VLOK Vakgroep Parket 2021 van kracht. Deze zijn het resultaat van overleg met onze leden en daarna de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. Daarmee dragen zij het stempel tweezijdige algemene voorwaarden. Dit in het kader van het consumentenbeleid van de Overheid. Om die reden zijn zij niet bij de Kamer van Koophandel gedeponeerd, maar gepubliceerd op de site van het adviesorgaan van de overheid, de Sociaal-Economische Raad (SER), zie www.ser.nl/nl/thema/consumentenvoorwaarden.

Aan het woord VLOK-voorzitter Gerard Oltmans: "Voor de VLOK telt vooral, dat de voorwaarden een belangrijk visitekaartje zijn voor onze leden. Onze rol is vooral hen te helpen de onzekerheid van de consument om te zetten in een gelijkwaardig bewijs van vertrouwen. Zo kunnen beide partijen er voluit profijt van hebben."

Aanbetaling "Regelmatig krijgen wij vragen over aanbetalingen. Van leden om te weten hoe zij daar het beste mee om kunnen gaan. En de laatste tijd steeds meer van consumenten. Want zij krijgen nu offertes met een vraag om aanbetaling voor een werk, dat pas volgend jaar kan worden uitgevoerd. Vragen als: Mag dat? Is de gevraagde aanbetaling redelijk? Welke zekerheid heb ik? Stuk voor stuk voor de hand liggende vragen. Daarom hebben we in nauw overleg met de Consumentenbond een nieuwe bepaling opgenomen over aanbetaling." Zie rechter kolom. Uitgangspunt is dat het redelijk is dat een ondernemer een aanbetaling vraagt voor de aanschaf van materialen. De hoogte van de aanbetaling is en blijft een kwestie van uitleg (door de ondernemer) en onderhandelen. Ook het geven van financiële zekerheden aan elkaar blijft een zaak van partijen. Wel geven de algemene voorwaarden aan dat partijen elkaar



zekerheid moeten kunnen verschaffen. Het geven van zekerheden is in opmars gekomen door het online koopgedrag van consumenten. Dienstverleners, zoals VLOK-partner SAFE Betalen, bieden door middel van zgn. derdengeldenrekeningen, aan beide partijen de gewenste zekerheid. Er wordt pas betaald aan de ondernemer als de overeengekomen prestatie (bijv. materialen) geleverd is.

Nieuwe teksten in de VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden

Nakomingsgarantie Met een trotse blik legt Gerard Oltmans uit waarom de tweede wijziging in de voorwaarden is opgenomen: "In de eerste plaats wil ik benadrukken, dat de VLOK-nakomingsgarantie het meest bijzondere onderdeel is van onze voorwaarden. Nergens ter wereld wordt een uitspraak van de rechter door partijen vooraf gegarandeerd! Of om in marketing termen te spreken, hiermee heb je als VLOK-lid een USP, een Unique Selling Point. Ofwel in gewoon Nederlands: een wereldwijd uniek verkoopargument!"

Tweezijdig "En weet je wat het mooie is?". Gerard maakt ons nieuwsgierig. "De garantie werkt naar beide kanten. Een ontevreden klant betaalt vaak de laatste nota's niet. Terecht of niet terecht... Bij het behandelen van een geschil door de Geschillencommissie moet een klant de openstaande facturen op de derdengeldenrekening van de Geschillencommissie storten. Dus als je als ondernemer je gelijk krijgt, heb je ook direct je geld. Als de ondernemer daarentegen wordt veroordeeld tot een schadevergoeding, zou de klant daarna nog een incassobureau moeten inschakelen om zijn geld te krijgen. Daarvoor is de VLOK-nakomingsgarantie bedacht. De VLOK betaalt de schadevergoeding waartoe de ondernemer veroordeeld is aan de klant en die kan dus weer verder. Vanzelfsprekend verhalen we het bedrag op de ondernemer."

Aanbetaling (vervolg) "In het reglement van de Geschillencommissie staat, dat een ondernemer een klacht niet kan voorleggen, als de klant niet wil of kan betalen zonder dat er een geschil is over de geleverde kwaliteit. De Geschillencommissie ziet dat puur als een incasso-zaak. Het gaat daarmee dus niet om de beoordeling van de kwaliteit van het geleverde werk. Om diezelfde reden valt vanaf 1 oktober 2021 de aanbetaling waarvoor geen werkzaamheden zijn verricht niet langer onder de VLOK-nakomingsgarantie. Maar, zoals ik hiervoor al heb aangegeven, zijn er voldoende mogelijkheden om elkaar financiële zekerheden te verschaffen."

Gemakzucht "De laatste keren dat er een beroep is gedaan op de nakomingsgarantie merkten we dat de klant erg blij was met deze zekerheid, maar ook dat de klant zich daarvan niet bewust was toen hij met de ondernemer in zee ging. Ook merken wij dat veel leden het moeilijk vinden om over de algemene voorwaarden te praten. Daarom is vanaf 1 september 2021 de nakomingsgarantie van 10.000 euro (het maximumbedrag waarvoor de VLOK van de Nederlandse Bank garant mag staan) in twee stukken geknipt. Hieraan zullen we tijdens de regiobijeenkomsten die hopelijk dit najaar weer kunnen worden opgestart en via berichten aan de consument extra aandacht geven in onze voorlichting."

Tweemaal 5.000 is ook 10.000 "Voor nu zeg ik er even het volgende over." vervolgt Gerard zijn uitleg. "Tijdens de Algemene Ledenvergadering vorig jaar hebben de leden besloten om de grens voor de algemene VLOK-nakomingsgarantie te leggen op 5.000 euro. In de meeste gevallen blijkt dat die grens voldoende is. Maar als het om een grotere klus gaat, kan je als VLOK-lid aan je klant aanbieden de grens te verleggen naar 10.000 euro."

Gerard gaat even verzitten. "De enige meerkosten zijn de administratiekosten van 25 euro (incl. BTW), die de VLOK rekent voor het registreren van die afspraak. Dat kan op grond van het belang voor beide partijen geen struikelblok zijn. Het is ook aan partijen overeen te komen wie die kosten betaalt. Een win-win-situatie voor beide partijen waarbij je als ondernemer natuurlijk extra vertrouwenspunten scoort als je het aanbiedt en de € 25,- gewoon voor jouw rekening neemt.

Wat moet partijen dan doen? Zij moeten het door beide partijen ondertekende Opdrachtformulier (versie 2021) met als bijlage de offerte/overeenkomst mailen naar garantie@vlok.nl. De uitleg staat ook op de VLOK-site bij de informatie voor de consument.

Voor ons is dan duidelijk dat beide partijen uitdrukkelijk over de VLOK-nakomingsgarantie hebben gesproken. En bovendien dat de afspraken schriftelijk zijn vastgelegd. Aan dat laatste blijkt in sommige geschillen nog wel iets te mankeren."

Artikel 13a Aanbetaling

1. De ondernemer kan van de opdrachtgever een aanbetaling vragen tot zekerheid van de verplichtingen die hij ter uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden moet aangaan.
2. Partijen kunnen ook overeenkomen, dat de opdrachtgever op andere wijze aan de ondernemer de in het eerste lid bedoelde zekerheid verschafft, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een dienstverlener, die zijn transacties afwikkelt via een door de Nederlandse Bank geregistreerde betaaldienstverlener.
3. De ondernemer biedt de opdrachtgever een passende zekerheid voor een door de opdrachtgever gedane aanbetaling, bijvoorbeeld door de levering van materialen onder rembours op het adres van de opdrachtgever of door gebruik te maken van een dienstverlener, die transacties afwikkelt via een door de Nederlandse Bank geregistreerde betaaldienstverlener.

Artikel 15, derde lid (nieuw)

3. De consument kan met het klussenbedrijf aan de VLOK verzoeken het in het eerste lid genoemde maximumbedrag (van 5.000 euro – redactie) voor de nakoming van de uitspraak van de Geschillencommissie ingeval van faillissement van de ondernemer te verhogen tot een bedrag van 10.000 euro per uitspraak. Dit verzoek dient schriftelijk te worden ingediend bij de VLOK onder overlegging van de door beide partijen ondertekende overeenkomst met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. De voorwaarden voor inwilliging van dit verzoek staan vermeld op www.vlok.nl.



Branchevereniging voor vakmensen

Chroomstraat 38 2718 RR Zoetermeer
Postbus 582 2700 AN Zoetermeer
Telefoon +31793436212
E-mail info@vlok.nl

 