

Algemene Voorwaarden van de stichting Deurwaarders Collectief Nederland

AV CZ/75 mei 2008

Deze Algemene Voorwaarden van de Branchevereniging PAEPON, het platform voor aangewezen/erkende particuliere onderwijsinstellingen in Nederland, zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Consumentenbond en PAEPON in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2008. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

INHOUD

| | |
|--|----|
| ARTIKEL 1 - Definities | 3 |
| ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid | 4 |
| ARTIKEL 3 - Aanbod | 5 |
| ARTIKEL 4 - Overeenkomst | 6 |
| ARTIKEL 5 - Annulering | 7 |
| ARTIKEL 6 - Beëindiging van de overeenkomst | 8 |
| ARTIKEL 7 - Prijswijzigingen | 9 |
| ARTIKEL 8 - Levering | 10 |
| ARTIKEL 9 - Conformiteit | 11 |
| ARTIKEL 10 - Betaling | 12 |
| ARTIKEL 11 - Niet-tijdige betaling | 13 |
| ARTIKEL 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst | 14 |
| ARTIKEL 13 - Aansprakelijkheid van de DCN | 15 |
| ARTIKEL 14 - Vertrouwelijkheid | 16 |
| ARTIKEL 15 - Vragen en klachten | 17 |
| ARTIKEL 16 - Geschillenregeling | 18 |
| ARTIKEL 17 - Nakominggarantie | 19 |
| ARTIKEL 18 - Wijziging | 20 |

ARTIKEL 1 - Definities

Onderwijs: Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

Afstandsonderwijs: Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

Contactonderwijs: Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, d.i. wettelijk erkend diploma.

Niet-formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.

Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere

vorm van toetsing.

Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.

DCN: De Stichting Deurwaarders Collectief Nederland, hierna aan te duiden als DCN, die een educatieve dienst levert, of daar in bemiddeld.

Consument:

Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve

dienst van de DCN afneemt.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de DCN en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.

2.

Indien de DCN ook andere (branche gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de DCN om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.

3.

De DCN kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 3 - Aanbod

1.

De DCN brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.

2.

Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.

3.

Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;

a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:

- de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- wanneer de educatieve dienst start;
- de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
- voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- de wijze van betaling;
- de duur van de overeenkomst,

b.

of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:

- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de levertijd van lesmateriaal.

4.

Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de DCN.

5.

De DCN mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

6.

Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:

a.

de identiteit en het adres van de DCN, inclusief het adres van de vestiging van de DCN;

b.

het recht van de consument de overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;

c.

indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de DCN via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;

d.

de geldigheidsduur van het aanbod.

ARTIKEL 4 - Overeenkomst

1.

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

2.

In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de DCN een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de DCN kan de consument de opdracht annuleren.

3.

Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

ARTIKEL 5 - Annulering

1.

Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

a.

annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;

b.

bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;

c.

bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;

d.

bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;

e.

bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

2.

Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

ARTIKEL 6 - Beëindiging van de overeenkomst

1.

De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.

2.

Gedurende veertien werkdagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn zeven werkdagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.

3.

Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van zeven werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal.

4.

Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De DCN betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

5.

In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de consument eventueel van de DCN ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de DCN terug te zenden. De DCN is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.

6.

Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de DCN aan de consument van rechtswege ontbonden.

7.

Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de DCN met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

ARTIKEL 7 - Prijswijzigingen

1.

Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

2.

De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal de prijs wordt verhoogd.

3.

Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

ARTIKEL 8 - Levering

1.

Lesmateriaal

a.

De DCN levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

b.

Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.

c.

Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de DCN vervangen.

2. Correctiewerk

a.

De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.

b.

Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

ARTIKEL 9 - Conformiteit

1.

De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.

2.

Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

3.

Het eigendomsrecht van het geleverde lesmateriaal berust bij overdracht bij de consument.

4.

Indien uitdrukkelijk is aangegeven berust het copyright bij de DCN, de bemiddelaar of andere aangetrokken spreker, vertegenwoordiger of dienstverlener.

ARTIKEL 10 - Betaling

1.

Betaling van het verschuldigde bedrag vindt plaats via een overboeking naar een aangegeven bankrekeningnummer ten name van Stichting Deurwaarders Collectief Nederland onder vermelding van het factuurnummer.

2.

Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.

3.

Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De DCN mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.

4.

Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de DCN tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

ARTIKEL 11 - Niet-tijdige betaling

1.

De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De DCN zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2.

Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de DCN gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechterlijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.

3.

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de DCN het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

ARTIKEL 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1.

Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2.

De DCN heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

3.

Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

4.

Overmacht waardoor de cursusdag wordt geannuleerd, kan niet worden gerangschikt onder het niet nakomen van de overeenkomst.

Onder overmacht kan o.a. worden gezien schade door brand bij de cursuslocatie of organisatie waardoor de studiedag niet op de aangegeven datum kan worden georganiseerd, uitzonderlijke weersomstandigheden alsmede afmeldingen door docenten vanwege gezondheidsproblemen. Bij dit laatste kan worden gedacht aan de gevolgen van een griepepidemie of uitbraak van een andere besmettelijke ziekte.

Het bestuur van de DCN behoudt zich het recht voor om in genoemde of vergelijkbare omstandigheden, in goed overleg met de docenten en de cursisten, uit te wijken naar een naar geschikte nieuwe datum en zo nodig nieuwe locatie, zodat de cursusdag alsnog dan en daar kan worden gehouden.

ARTIKEL 13 - Aansprakelijkheid van de DCN

1.

Voor zover de DCN toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de DCN voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.

2.

De aansprakelijkheid van de DCN voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.

3.

De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de DCN, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 14 - Vertrouwelijkheid

Door consumenten verstrekte informatie wordt door de DCN, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De DCN conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

ARTIKEL 15 - Vragen en klachten

1.

Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de DCN beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de DCN per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

2.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de DCN, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.

3.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling

1.

De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

2.

Geschillen tussen consument en DCN over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze DCN te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.

3.

De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de DCN heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

4.

Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5.

Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6.

Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de DCN aan deze keuze gebonden.

7.

De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

8.

In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

ARTIKEL 17 - Nakominggarantie

De DCN staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de aangewezen Geschillencommissie.

Deze garantie vervalt indien deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd en het vonnis, waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart, definitief is geworden.

ARTIKEL 18 - Wijziging

De DCN zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen na bestuurlijk overleg.