

Algemene voorwaarden voor consumenten d.d. 16 april 2021

Art. 1 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van opdracht tot het verrichten van werkzaamheden en eventueel de levering van de daarbij behorende zaken van AV dak gevestigd: Laagakkerstraat 5, 5231PJ te 's-Hertogenbosch.

Art. 2 Definities

- *Consument*: natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- *Gebruiker*: AV dak de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- *Werk*: het totaal van de tussen de consument en de gebruiker overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de gebruiker geleverde materialen.
- *Dakbedekkingsconstructie*: alle materialen boven de onderconstructie, samengesteld uit (meestal) een dampremmende laag, een thermisch isolatiemateriaal, een dakbedekkingssysteem (gesloten en waterkerend) en eventueel een afwerking.
- *Geschillencommissies*: Geschillencommissies voor consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- *Meer- en minderwerk*: door de consument gewenste toevoegingen aan respectievelijk vermindering van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom.
- *Onderhoudsperiode*: periode na oplevering van het werk en voor aanvang van de garantietermijn waarbinnen de gebruiker opleveringsgebreken en bij hem door de consument binnen die periode gemelde gebreken waarvoor hij aansprakelijk is, herstelt.

Art. 3 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het aanbod van de gebruiker en op het tussen een consument en een gebruiker overeengekomen werk met betrekking tot het leveren en aanbrengen van een bitumineuze en/of kunststof dakbedekkingsconstructie.
2. Afwijking van deze algemene voorwaarden ten nadele van de consument is niet toegestaan.

Art. 4 Het aanbod/ de offerte

1. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst van het aanbod.
2. Het aanbod wordt schriftelijk gedaan, tenzij sprake is van een situatie waarin met bekwame spoed maatregelen dienen te worden getroffen ter voorkoming of beperking van schade.
3. Het aanbod omvat een omschrijving van de te leveren materialen, de uit te voeren werkzaamheden, de beoogde bestemming van het werk, de afmeting van het werk en de normale werktijden. In het aanbod wijst de gebruiker de consument op het risico

van het ontstaan van schade bij afwijkend gebruik van de in het aanbod genoemde beoogde bestemming van het werk. De omschrijving dient voldoende gedetailleerd te zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te (doen) maken.

4. Het aanbod vermeldt het tijdstip waarop dan wel de periode waarin met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
6. a) Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor het werk zal worden verricht;
6. b) Bij de prijsvormingmethode regie doet de gebruiker een opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen).

De gebruiker geeft desgevraagd aan de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij de gebruiker daartoe in redelijkheid niet in staat is.

7. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
8. De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen die door de gebruiker of in zijn opdracht zijn gemaakt, blijven eigendom van de gebruiker. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld, gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd worden. Indien geen opdracht wordt verleend dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de gebruiker, door de consument aan hem geretourneerd te worden.
9. Indien de consument het aanbod niet accepteert, mag de gebruiker de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van het aanbod in rekening brengen. Dat mag alleen maar als de gebruiker de consument direct bij of na het vragen van het aanbod schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en op de hoogte van deze kosten. De hoogte van deze kosten moet met een bedrag aangeduid worden. In geval de gebruiker gebruik maakt van deze mogelijkheid en de consument de kosten heeft voldaan, gaan de in lid 7 van dit artikel genoemde bescheiden over in eigendom op de consument.
10. Indien de gebruiker bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wil maken van opslagruimte van de consument, dient hij dit in het aanbod te vermelden en dient de consument hiervoor schriftelijk toestemming te verlenen. Gebruikmaking van opslagruimte van de consument geschiedt voor risico van de gebruiker.
11. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

Art. 5 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. De aanvaarding gebeurt waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. In geval van elektronische aanvaarding door de consument bevestigt de gebruiker langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument. Indien de consument het aanbod mondeling aanvaardt, bevestigt de gebruiker de opdracht bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch.

Art. 6 Prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen kan na het moment van het tot stand komen van de overeenkomst niet meer worden gewijzigd, behoudens in geval van wettelijke wijzigingen van de omzetbelasting en het in lid 2 van dit artikel genoemde geval.
2. Indien na de opdrachtverlening, maar voor de aanvang van de werkzaamheden de ontheffing op het stortverbod voor bouw- en sloopafval op grond van het Besluit stortplaatsen en stortverboden afvalstoffen terzake van dakbedekking ingetrokken wordt, treedt de gebruiker in overleg met de consument over de verdeling van de daarmee samenhangende prijsstijging. Indien het overleg niet tot overeenstemming leidt, is elk van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Art. 7 Verplichtingen van de gebruiker

1. Het uit te voeren werk wordt verricht binnen de in het aanbod vermelde normale werktijden die gelden voor de onderneming, tenzij anders is overeengekomen.
2. De gebruiker neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de levering/uitvoering.
3. De gebruiker verstrekt de consument duidelijke informatie over het lossen van de materialen, zodat – voor zover het in de macht ligt van de consument – de plaats van aflevering van de materialen goed bereikbaar is en de materialen naast het daartoe ingezette voertuig kunnen worden gelost. De gebruiker vermeldt dit, indien van toepassing, expliciet in zijn aanbod.
4. Tijdelijke voorzieningen worden door de gebruiker bij het einde van het werk verwijderd. Eventuele schade wordt door de gebruiker hersteld.
5. De gebruiker is verplicht de consument te wijzen op:
 - o onjuistheden in de opdracht voor zover de gebruiker deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - o gebreken en ongeschiktheid van zaken (waaronder materialen of hulpmiddelen) die door de consument ter beschikking zijn gesteld voor zover de gebruiker deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - o kenbare gebreken aan en hoedanigheden van de zaak waaraan het werk wordt verricht, die een goede uitvoering van het werk in de weg kunnen staan;
 - o onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond, voor zover de gebruiker deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
6. De gebruiker verplicht zich na aanvang van het werk de werkzaamheden zoveel mogelijk aaneensluitend voort te zetten.
7. De gebruiker is verplicht het werk adequaat te verzekeren.

Art. 8 Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de gebruiker in de gelegenheid de materialen af te leveren en het werk te verrichten.
2. De consument zorgt ervoor dat de plaats van aflevering van de materialen (voor zover binnen zijn macht) goed bereikbaar is en, indien van toepassing, dat de ruimte waar de werkzaamheden worden uitgevoerd tijdig beschikbaar is.

3. De consument laat toe dat de gebruiker de nodige voorzieningen treft om (brand)veilig werken mogelijk te maken.
4. De consument zorgt ervoor dat de gebruiker tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens; een en ander op aanwijzing van de gebruiker.
5. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
6. De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de gebruiker behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de consument de gebruiker daarvan tijdig in kennis te stellen.
7. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee voor de gebruiker verband houdende schade te vergoeden, indien deze omstandigheden de consument kunnen worden toegerekend.
8. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door
 - o onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - o onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - o gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - o gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld.

Dit doet niet af aan de plicht van de gebruiker om de consument te waarschuwen op grond van artikel 6.

Art. 9 Onvoorziene omstandigheden

1. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden met betrekking tot de aanvang en uitvoering van het werk voordoen, doet de gebruiker hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
2. Indien de gebruiker de consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
3. Eventuele extra kosten die de gebruiker moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed, tenzij de omstandigheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van de gebruiker komt.
4. Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, kan de consument meer- en minderwerk opdragen.

Art. 10 Meer-/minderwerk

1. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom in de zin van artikel 4 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer- of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 10% van de aanneemsom.
2. Meer- of minderwerk wordt behoudens spoedeisende omstandigheden vooraf schriftelijk overeengekomen. In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de gebruiker alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de

consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.

3. Het gemis aan een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van de gebruiker en de consument op verrekening van meer- en minderwerk onverlet, waarbij de bewijslast rust op de degene die de aanspraak maakt.

Art. 11 Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

1. Indien de gebruiker zijn verplichtingen ter zake van de aanvang of voortzetting van het werk niet nakomt, sommeert de consument hem schriftelijk zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen of het werk voort te zetten. De consument kan er daarbij op wijzen dat hij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen als de gebruiker 14 dagen na ontvangst van de sommatie in gebreke blijft met de aanvang of voortzetting van het werk. De consument is in dat geval bevoegd het werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
2. De consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventueel in redelijkheid gemaakte extra kosten om het werk door anderen te doen uitvoeren of voltooiën. De consument mag het bedrag aan schadevergoeding verrekenen met hetgeen hij nog aan de gebruiker verschuldigd is.

Art. 12 Beëindiging in onvoltooide staat

1. De consument is te allen tijde bevoegd de overeenkomst tot uitvoering van het werk geheel of gedeeltelijk op te zeggen.
2. In geval van opzegging van de overeenkomst op basis van de prijsvormingsmethode aanneemsom in de zin van artikel 4 lid 5 sub a zal de consument de voor het werk geldende prijs moeten betalen, verminderd met de besparingen die voor de gebruiker uit de opzegging voortvloeien, tegen aflevering door de gebruiker van het reeds voltooide werk.
3. In geval van opzegging van de overeenkomst op basis van de prijsvormingsmethode regie in de zin van artikel 4 lid 5 sub b, wordt de door de consument verschuldigde prijs berekend op grondslag van de gemaakte kosten, de verrichte arbeid en de winst die de gebruiker over het werk zou hebben gemaakt.
4. Partijen verplichten zich over en weer ingeval van opzegging als bedoeld in dit artikel aan een gezamenlijke vastlegging van het werk in onvoltooide staat mee te werken.

Art. 13 Oplevering

1. Wanneer partijen een vaste datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op deze datum opgeleverd. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.
2. Het werk is opgeleverd wanneer de gebruiker aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard door middel van ondertekening van de opleveringslijst.
3. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 1. hetzij wanneer uiterlijk 8 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de gebruiker de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is, tenzij de consument binnen die periode het werk gemotiveerd afkeurt;

2. hetzij wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan de ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
4. Na oplevering geldt een onderhoudsperiode van 1 maand, tenzij een langere onderhoudsperiode is overeengekomen. De gebruiker verplicht zich in de onderhoudsperiode de bij de oplevering geconstateerde tekortkomingen en de in de onderhoudsperiode gemelde tekortkomingen waarvoor de gebruiker aansprakelijk is, zo spoedig mogelijk te herstellen.

Art. 14 Uitstel en overschrijding (op) leveringsdatum

1. Wanneer partijen een vaste datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op deze datum opgeleverd. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.
2. Het werk is opgeleverd wanneer de gebruiker aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard door middel van ondertekening van de opleveringslijst.
3. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 1. hetzij wanneer uiterlijk 8 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de gebruiker de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is, tenzij de consument binnen die periode het werk gemotiveerd afkeurt;
 2. hetzij wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan de ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
4. Na oplevering geldt een onderhoudsperiode van 1 maand, tenzij een langere onderhoudsperiode is overeengekomen. De gebruiker verplicht zich in de onderhoudsperiode de bij de oplevering geconstateerde tekortkomingen en de in de onderhoudsperiode gemelde tekortkomingen waarvoor de gebruiker aansprakelijk is, zo spoedig mogelijk herstellen.

Art. 15 Zekerheid

1. De consument kan niet verplicht worden tot vooruitbetaling van de overeengekomen prijs.
2. De gebruiker kan bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen van de consument in de vorm van een bankgarantie tot maximaal 10 procent van de overeengekomen prijs.
3. Na het sluiten van de overeenkomst kan de gebruiker een nadere zekerheid bedingen van de consument indien hij goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de consument weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is.

Art. 16 Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten bij de oplevering van het werk, tenzij betaling in termijnen is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de gebruiker aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de oplevering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, dienen de termijnen te worden bepaald in evenredigheid met de voortgang van het werk. De consument moet betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld. Betaling van termijnen dient, met uitzondering van de termijn genoemd in lid 3, te geschieden uiterlijk 30 dagen na datum factuur.
3. Bij aanvang van het werk kan de gebruiker ook in het geval betaling in termijnen niet is overeengekomen een eerste termijn tot een bedrag groot 20% van de overeengekomen prijs in rekening brengen bij de consument. Betaling van deze eerste termijn dient te geschieden uiterlijk 7 dagen na de datum van de factuur.

Art. 17 Eindafrekening regiewerk

1. Bij de prijsvormingsmethode regie in de zin van artikel 4 lid 5 sub b, dient de gebruiker binnen een redelijke termijn na de (op)levering bij de consument de eindafrekening in.
2. Indien de gebruiker bij de prijsvormingmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk, met inachtneming van het bepaalde in deze voorwaarden. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
3. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de geleverde materialen c.q. uitgevoerde werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
4. Tenzij sprake is van contante betaling vindt betaling van de eindafrekening plaats binnen zeven dagen na datum factuur.

Art. 18 Niet nakoming betalingsverplichting

1. Indien de consument niet tijdig betaalt, wordt hij geacht zonder verdere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt de gebruiker na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 16 lid 1, artikel 16 lid 3 en artikel 17 lid 4 een betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen zeven dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de gebruiker rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 16 lid 1, artikel 16 lid 3 en artikel 17 lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
3. De gebruiker is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van zeven dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de gebruiker hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtigde kosten naar redelijkheid voor rekening van de consument.
4. De gebruiker blijft eigenaar van geleverde en/of nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

5. Indien de gebruiker een door hem aan de consument verschuldigde schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de consument hem per brief wijzen op zijn verzuim. Indien de gebruiker niet binnen veertien dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, is de consument bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de consument hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtigde kosten naar redelijkheid voor rekening van de gebruiker.
6. Indien de gebruiker de door hem aan de consument verschuldigde schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de consument rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de termijn van veertien dagen zoals genoemd in lid 5 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.

Art. 19 Garantie/conformiteit

1. De gebruiker staat ervoor in dat de geleverde en aangebrachte dakbedekkingsconstructie beantwoordt aan de overeenkomst. De gebruiker staat er bovendien voor in dat het werk die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik conform de in het aanbod genoemde beoogde bestemming nodig zijn.
2. Indien het werk na oplevering gebreken vertoont, dient de consument de gebruiker dat binnen bekwame tijd nadat hij dit heeft ontdekt of redelijkerwijs kon ontdekken schriftelijk te melden.
3. De gebruiker garandeert de waterdichtheid van de dakbedekkingsconstructie na oplevering gedurende een periode van 10 jaar. Deze garantie vangt aan na afloop van de onderhoudsperiode als genoemd in artikel 13 lid 4. Gebreken die onder deze garantie vallen zullen binnen een redelijke termijn na de melding kosteloos door de gebruiker worden verholpen.
4. De gebruiker en de consument kunnen een andere garantietermijn overeenkomen indien de te leveren en aan te brengen dakbedekkingsconstructie bestemd is om voor een kortere of langere termijn dan 10 jaar als waterdichte dakbedekkingsconstructie te dienen.
5. Buiten de garantie vallen gebreken waarvan de gebruiker aantoont dat deze hem niet kunnen worden toegerekend en/of gebreken die het gevolg zijn van het niet uitvoeren van periodiek onderhoud en/of gebreken die het gevolg zijn van het feit dat het werk niet gebruikt is conform de in het aanbod genoemde beoogde bestemming van het werk en/of indien gedurende de garantietermijn door een derde en/of de consument werkzaamheden zijn verricht aan de dakbedekkingsconstructie, tenzij dat gezien de aard en de omvang van deze werkzaamheden niet gerechtvaardigd is.
6. De consument moet de gebruiker bij gebreken in het werk in de gelegenheid stellen om de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen.

Art. 20 Niet-nakoming van de overeenkomst

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

Art. 21 Aansprakelijkheid

1. De gebruiker is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de gebruiker of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen, toe te rekenen is of voor zijn risico komt.
2. De consument is tegenover de gebruiker aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Art. 22 Klachten

Klachten over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de gebruiker, binnen bekwame tijd nadat de consument de tekortkomingen heeft ontdekt of redelijkerwijs kon ontdekken. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.

Art. 23 Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de consument of de gebruiker, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de consument te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van de gebruiker wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van de gebruiker.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker en/of van de consument of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de consument gehouden zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment na te komen.

Art. 24 Annulering, opschorting

1. Ingeval de consument de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door de gebruiker gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. De gebruiker is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en – naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden c.q. leveringen – 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de consument in rekening te brengen.

2. Indien de consument een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt c.q. verzet, is de gebruiker in ieder geval gerechtigd de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief aan de consument in rekening te brengen.
3. De consument is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal de gebruiker vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. De gebruiker is gerechtigd alle reeds door de consument betaalde bedragen te verrekenen met de door de consument verschuldigde schadevergoeding.
5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de consument is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is de gebruiker gerechtigd deze bij de consument in rekening te brengen. De gebruiker is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingsperiode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschortingsperiode reeds gereserveerde uren bij de consument in rekening te brengen.
6. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur niet kan worden hervat, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de consument te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur wordt hervat, is de consument gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker te vergoeden.

Art. 25 Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op de tussen de gebruiker en de consument gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de consument is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan de gebruiker. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen een maand nadat de gebruiker schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.
4. Indien de consument gevestigd is buiten Nederland, is de gebruiker gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of – naar zijn keuze – de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de consument gevestigd is.