

Algemene voorwaarden voor Kinderopvang

Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016

ARTIKEL 1	- Definities	3
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3	- Informatie verstrekking	4
ARTIKEL 4	- Aanmelding	4
ARTIKEL 5	- Aanbod	4,5
ARTIKEL 6	- De Overeenkomst	5
ARTIKEL 7	- Annulering	5
ARTIKEL 8	- Plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 9	- Duur en verlenging van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 10	- Einde van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 11	- Toegankelijkheid	6,7
ARTIKEL 12	- Wederzijds verplichtingen	7
ARTIKEL 13	- Verplichtingen van de Ondernemer	7
ARTIKEL 14	- Verplichtingen van de Ouder	7
ARTIKEL 15	- Wijziging van de Overeenkomst	7,8
ARTIKEL 16	- De prijs en wijziging van de prijs	8
ARTIKEL 17	- De betaling / Niet – tijdige betaling	8
ARTIKEL 18	- Toepasselijk recht en bevoegde rechter	9
ARTIKEL 19	- Klachtenprocedure	9
ARTIKEL 20	- Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	9
ARTIKEL 21	- Aanvullingen	10
ARTIKEL 22	- Wijziging van deze voorwaarden	10
BIJLAGE 1	- Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer	11

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvangsdatum:** De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
- Buitenschoolse opvang:** Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- Dagopvang:** Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- Geschillencommissie:** De geschillencommissie kinderopvang.
- Ingangsdatum:** De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
- Kindercentrum:** Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
- Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
- Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
- Overeenkomst:** De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
- Partijen:** De ondernemer en de ouder.
- Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt de Ondernemer de Ouder een informatiepakket, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt Schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke)geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare Aanvangsdatum;
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de Ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - de looptijd van de Overeenkomst;
 - de geldende opzegtermijnen;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.

2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.

ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
 - i. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.

2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;-
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
 - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - a. Bij Dagopvang: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
 - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. Een Kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop de Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
3. De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Ondernemer verzwakt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Ondernemer kondigt een dergelijke prijswijzigingen van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg.

- Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
 4. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
 5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
 6. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
 7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. De Ouder moet de klacht indienen binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een

geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden.

ARTIKEL 22 – Wijziging van deze voorwaarden

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
- 2 De Ondernemer is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- 3 De Ondernemer informeert de Ouder Schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
- 4 De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
4. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
 - l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijnen.

Toelichting Algemene Voorwaarden Kinderopvang

Artikelsgewijze toelichting op de Algemene Voorwaarden Kinderopvang (AVK)

1.

In dit artikel zijn de definities waarvan in de voorwaarden wordt uitgegaan opgenomen. Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de definities van de Wet Kinderopvang. Uitgangspunt in de definities is dat onder Schriftelijk ook elektronisch wordt verstaan, tenzij dat wettelijk gezien niet mogelijk is.

Bij het elektronisch contracteren is van belang dat voldaan wordt aan de eisen hieromtrent. Zie voor meer informatie hierover de FAQ.

2.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder. Hieronder wordt verstaan dat de AVK gelden voorafgaand aan de overeenkomst en gedurende de looptijd.

3.

De Ondernemer verstrekt de Ouder als deze Ouder daarom vraagt algemene informatie over de dienstverlening van het Kindercentrum. Daarbij wordt in ieder geval de informatie van bijlage 1 verstrekt. Dit kan ook via een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen (dit kan ook een digitale plaats zijn). De verstrekte informatie moet de Ouder in staat stellen om een keuze te maken tussen het aanbod van verschillende Kindercentra. Als verwezen wordt naar deze informatie moet deze informatie gemakkelijk te vinden zijn.

4.

Wanneer een Ouder naar aanleiding van de verstrekte algemene informatie een persoonlijk aanbod wenst, kan hij zich aanmelden als belangstellende. Dit gebeurt via een inschrijfformulier, waarbij tevens kan worden aangegeven dat de Ouder ermee instemt de benodigde documentatie elektronisch toegestuurd kan worden. De aanmelding is slechts het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang. Aanmelding als belangstellende betekent niet dat de ouder een overeenkomst is aangegaan.

Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer een aanbod aan de Ouder doen. Daarnaast kan de Ondernemer de Ouder op de wachtlijst plaatsen.

5.

Indien de Ondernemer overgaat tot het doen van een aanbod, bevat dat aanbod ten minste de elementen van bijlage 1 en de elementen genoemd in artikel 5. Voor de elementen die in bijlage 1 worden genoemd kan ook worden volstaan met een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen. Zie ook de uitleg bij artikel 4. Bij dit aanbod dient een redelijke reactietermijn te worden opgenomen. Een redelijke termijn is hier in het algemeen 2 weken. Binnen de periode van de reactietermijn is het aanbod onherroepelijk, dat wil zeggen dat het niet meer kan worden ingetrokken of gewijzigd. Wordt het aanbod binnen die termijn niet aanvaard, dan vervalt het.

6.

De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Ouder het aanbod heeft aanvaard. In dat geval is het moment waarop de Ondernemer de aanvaarding van de Ouder heeft ontvangen, het ingangsmoment van de Overeenkomst. De Ondernemer dient dit Schriftelijk aan de Ouder te bevestigen.

Kinderopvang betreft het verlenen van een dienst. De ondernemer komt binnen de marges van hetgeen hij met de Ouder over de dienstverlening is overeengekomen en het wettelijk kader de (ondernemers)vrijheid toe om de dienstverlening naar eigen inzicht in te vullen. Dit betekent dat kleine wijzigingen in de dienst (bijvoorbeeld het anders inrichten van de locatie waar het kind wordt opgevangen) geen gevolgen hebben voor de Overeenkomst. Voor wat betreft grotere wijzigingen zie het commentaar bij artikel 15.

7.

De Ouder kan de Overeenkomst annuleren in de periode tussen de ingangsdatum van de Overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang. Hiervoor kan de Ouder annuleringskosten verschuldigd zijn. De hoogte van die kosten liggen vast in de geldende annuleringsvoorwaarden en mogen nooit meer bedragen dan de verschuldigde betaling over de opzegtermijn van 1 maand. Om deze kosten in rekening te kunnen brengen moeten deze kosten vastliggen in de annuleringsvoorwaarden en moet de Ouder deze voorwaarden bij het afsluiten van de Overeenkomst hebben ontvangen.

8.

In de periode tussen ingangsdatum en aanvangsdatum vindt tevens het plaatsingsgesprek plaats. In dat gesprek komen de elementen genoemd in dit artikel aan de orde. Dit betreft bijvoorbeeld de wenperiode en de bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind. De tijdens dit gesprek gemaakte afspraken dient de Ondernemer Schriftelijk aan de Ouder te bevestigen.

9.

Uitgangspunt is dat de overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn voor het overeengekomen type kinderopvang; voor dagopvang tot de leeftijd waarop het basisonderwijs aanvangt, voor buitenschoolse opvang tot de dag waarop het voortgezet onderwijs aanvangt. In afwijking daarvan kan tevens een kortere duur van de overeenkomst worden afgesproken, deze duur bedraagt maximaal 1 jaar. Bij een dergelijke kortere duur kan de overeenkomst worden verlengd. Deze verlenging mag niet stilzwijgend plaatsvinden en moet schriftelijk worden vastgelegd.

In geval de Ouders willen dat het kind later naar de basisschool gaat dan de verjaardag van het kind, dient de Overeenkomst dus op aanvraag van de Ouders te worden verlengd. De verlenging kan worden bevestigd indien de Ondernemer daadwerkelijk de plaats beschikbaar heeft.

10.

De overeenkomst eindigt van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor een opzegging of een andere vorm van beëindiging nodig is, door het verstrijken van de termijn van de Overeenkomst.

Daarnaast eindigt de overeenkomst door opzegging door een van beide partijen.

Opzegging door de Ondernemer:

De ondernemer kan de overeenkomst opzeggen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn onder andere:

- De situatie dat de ouder gedurende 1 maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;

- Voortdurende van enkele situaties, beschreven in artikel 11 lid 2 (dit kan aan de orde zijn wanneer het kind door ziekte extra verzorgingsbehoefte heeft of wanneer de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert);
- Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.

Daarnaast kunnen er ook andere zwaarwegende omstandigheden van de zijde van de Ondernemer spelen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie dat de Ouder bepaalde verplichtingen, zoals het op tijd brengen en halen van zijn kind, herhaaldelijk niet nakomt.

De Ondernemer moet bij opzegging een opzegtermijn van minimaal 1 maand hanteren. De Ondernemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen wanneer er sprake is van een betalingsachterstand van 1 maand. Zie daarvoor ook de toelichting bij artikel 17.

Opzegging door de Ouder:

De Ouder kan de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand opzeggen. Deze opzegging kan op ieder moment van de maand worden geëffectueerd en is dus niet gebonden aan een bepaalde dag. De wet bepaalt dat het niet mogelijk is om in algemene voorwaarden op te nemen dat een opzegging gebonden is aan een bepaald moment.

Voorbeeld:

Een Ouder zegt op 4 maart op. Met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand eindigt de opvang op 4 april. Een eventuele factuur voor april dient voor 26/30 te worden gecrediteerd.

De opzegging dient te worden gemotiveerd, dat wil zeggen zowel de Ondernemer als de Ouder dient aan te geven om welke reden de opvang wordt opgezegd. De Ondernemer onderbouwt de zwaarwegende redenen die aan zijn opzegging ten grondslag liggen.

Gedurende de opzegtermijn blijft de betalingsverplichting van de Ouder gelden.

Artikel 10.5 is zodanig geformuleerd dat helder is wat gezien wordt als het moment van opzeggen.

De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

11.

Uitgangspunt is dat de locatie waar het kind is geplaatst, toegankelijk is voor dat kind. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waardoor het (tijdelijk) redelijkerwijs niet van de ondernemer kan worden gevraagd om het kind op de locatie toe te laten. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan situaties waarin het kind door ziekte of andere redenen extra verzorgingsbehoefte heeft.

Ingeval er sprake is van een situatie waarin de Ondernemer het kind de toegang tot de locatie heeft geweigerd, treden partijen met elkaar in overleg om een passende oplossing te zoeken. Dat gesprek moet zo snel mogelijk na het moment dat de toegang wordt ontzegd plaatsvinden, indien mogelijk nog op dezelfde dag en anders binnen een redelijke termijn.

Indien een Ouder het niet eens is met de gevolgde route kan deze Ouder de beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek om de verkorte procedure te volgen. Tijdens deze verkorte

procedure mag de plaats niet door de Ondernemer worden opgezegd. Na afloop van de procedure kan de Ondernemer zo nodig gebruikmaken van zijn opzegbevoegdheid van artikel 10 lid 2.

12.

In dit artikel worden de wederzijdse verplichtingen van Partijen benoemd. Partijen hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Het artikel regelt tevens de overdracht van verantwoordelijkheid over het kind. Bij Buitenschoolse opvang worden deze afspraken Schriftelijk vastgelegd. Schriftelijke vastlegging geldt hierbij ook voor individuele afspraken, zoals bijvoorbeeld de afspraak dat een kind zelfstandig van school naar de opvang gaat.

13.

In dit artikel zijn de verplichtingen van de Ondernemer neergelegd. De Ondernemer draagt zorg voor Kinderopvang die overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving. Voor zover redelijkerwijs mogelijk houdt de Ondernemer rekening met de individuele wensen van de Ouder. Tevens wordt verwezen naar de bijlage.

14.

In dit artikel worden de specifieke verplichtingen van de Ouder beschreven. Het betreft onder andere de verplichting om zich aan de geldende regels binnen het Kindercentrum te houden en de verplichting om het kind op tijd te halen en te brengen.

15.

Dit artikel regelt de eenzijdige wijzigingsbevoegdheid van de Ondernemer. Het betreft situaties waarin sprake is van zwaarwegende redenen om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Voorbeelden daarvan zijn wijziging van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden. Op die wijze kan in voorkomende gevallen bijvoorbeeld een wijziging van verticale naar horizontale groepen worden bewerkstelligd. Dit artikel is niet van toepassing wanneer het gaat om kleine wijzigingen in de dienst. Zie daarover de toelichting bij artikel 6.

Los van de wijzigingsbevoegdheid van dit artikel geldt bij bepaalde beleidswijzigingen ook het adviesrecht van de oudercommissie. Daarover vindt u meer informatie in het dossier positie ouders op de website.

Wijzigingen dienen tijdig, met inachtneming van een minimale termijn van 1 maand, te worden aangekondigd.

De ouder kan op grond van de voorgestelde wijziging besluiten de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Tevens kan de Ouder de Overeenkomst ontbinden met ingang van de dag dat de wijziging in werking treedt.

16.

De Ondernemer heeft de bevoegdheid om de prijs 3 maanden na de Ingangsdatum van een Overeenkomst eenzijdig te verhogen. Op grond van wettelijke bepalingen is dat de eerste 3 maanden niet mogelijk.

In de gevallen waarin de Ondernemer een nieuwe Overeenkomst met een Ouder afsluit en voorziet dat er binnen een periode van 3 maanden een prijswijziging zal plaatsvinden, kan de Ondernemer uiteraard wel direct bij het sluiten van het contract met de Ouder afspreken dat de prijs binnen 3 maanden zal worden verhoogd tot de vastgestelde nieuwe uurprijs.

Voorbeeld:

Er wordt een overeenkomst afgesloten met Ingangsdatum 1 november. De Ondernemer weet op dat moment al dat de prijs met ingang van 1 januari zal worden verhoogd. De Ondernemer legt in het contract met deze Ouder vast welke prijs geldt voor de maanden november en december en tevens welke prijs geldt voor de maanden vanaf januari.

Een prijswijziging mag ingaan na een maand en een week na de aankondiging. Deze week is toegevoegd zodat een ouder een week bedenktijd heeft om al dan niet op te zeggen.

17.

Betaling vindt plaats op basis van een Schriftelijke factuur. Wanneer tijdige en volledige betaling uitblijft is de Ouder van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor nog een aankondiging of aanmaning benodigd is, in verzuim.

Schriftelijk wil ook zeggen digitaal. Een factuur kan bijvoorbeeld per post worden verstuurd, per mail worden verstuurd of in een portal worden geplaatst (digitale persoonlijke omgeving).

De Ondernemer stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid om binnen deze 14 dagen alsnog te betalen. Tevens dient in deze betalingsherinnering te worden gewaarschuwd voor de opzegbevoegd van de Ondernemer bij de situatie dat de Ouder gedurende een maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting. Indien de Ondernemer van deze opzegmogelijkheid gebruik wil maken, moet de herinnering minimaal 14 dagen voor de datum waarop die bevoegdheid ontstaat worden verzonden.

Voorbeeld:

De Ondernemer zendt een factuur over de maand juni met factuurdatum 15 mei en een uiterste betalingsdatum van 31 mei. Als de Ouder op 1 juni niet heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. De Ondernemer zendt op 5 juni een betalingsherinnering en geeft de Ouder tot 19 juni de gelegenheid om alsnog te betalen. Indien de Ondernemer gebruik wil maken van zijn bevoegdheid om de overeenkomst per 1 juli met onmiddellijke ingang op te zeggen, moet de betalingsherinnering met de waarschuwing daartoe uiterlijk op 16 juni worden verzonden. In dit voorbeeld zou dat dus tijdig zijn gebeurd.

Indien de Ondernemer buitengerechtelijke incassokosten bij de Ouder in rekening wil brengen, moet hij de hoogte daarvan aankondigen in de betalingsherinnering. De hoogte van deze buitengerechtelijke kosten is onderworpen aan wettelijke grenzen en is te vinden via de website:

[http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-\(BIK\)-vanaf-1-juli-2012.aspx](http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-(BIK)-vanaf-1-juli-2012.aspx)

Indien na het verstrijken van de betalingstermijn in de betalingsherinnering nog niet is betaald, kan de Ondernemer tevens de wettelijke rente in rekening brengen.

Wanneer sprake is van meerdere vorderingen is een deelbetaling eerst voor het voldoen van de verschuldigde kosten en rente en daarna pas per voldoening van de oudste openstaande schulden.

Zowel de factuur als de betalingsherinnering dienen kosteloos te worden verstrekt.

Het is wettelijk geregeld dat een schuldeiser of incassobureau geen overige kosten in rekening mag brengen voor het innen van het bedrag. Dus zij mogen niet naast de incassokosten ook nog aanmaningskosten, herinneringskosten of administratiekosten in rekening brengen. Een Ouder is wel wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag of de overeengekomen rente.

Ook kan het incassobureau btw berekenen over de incassokosten. Dit mag alleen als de schuldeiser zelf niet btw-plichtig is. In dat geval wordt de btw bij de ouder in rekening gebracht.

18.

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen over de Overeenkomst. Deze bevoegdheid staat de bevoegdheid van de geschillencommissie (zie verder artikel 20) niet in de weg.

19.

Dit artikel gaat over de interne klachtenprocedure. Uitgangspunt is dat klachten binnen een termijn van twee maanden bij de Ondernemer moeten worden ingediend. Klachten moeten worden onderbouwd en Schriftelijk worden ingediend bij de Ondernemer.

20.

Naast de gang naar de rechter is het tevens mogelijk om een geschil bij de geschillencommissie aanhangig te maken. Hiervoor dient eerst de interne klachtenprocedure

van artikel 19 te zijn doorlopen. Het geschil dient uiterlijk 12 maanden nadat de klacht is ingediend bij de Ondernemer, bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. De Ouder heeft altijd toegang tot de geschillencommissie, de Ondernemer als de Ouder daarmee instemt. Uiteraard staat de Ondernemer altijd de weg naar de rechter open.

De geschillencommissie doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Voor een marginale toets, dat wil zeggen een beperkte toets van dat bindend advies, staat de gang naar de rechter open.

21.

Het is niet mogelijk om af te wijken van deze Algemene Voorwaarden. Alleen daar waar de voorwaarden niet in voorzien, is het mogelijk om deze aan te vullen of uit te breiden. Dit kan bijvoorbeeld een aanvullend debiteurenbeleid betreffen. Daarnaast kunt u denken aan bepalingen omtrent (beperkingen van) de aansprakelijkheid van organisaties. Aanvullingen moeten schriftelijk geschieden. Tevens moet duidelijk zijn dat het hier om een aanvulling of uitbreiding gaat.

De set zoals deze wordt verspreid door Brancheorganisatie Kinderopvang mag niet worden gewijzigd, voorzien van eigen logo's of in tekst gewijzigd worden en voorzien van de naam van een kinderopvangorganisatie.

22.

In dit artikel wordt geregeld dat, indien de Brancheorganisatie Kinderopvang deze set wijzigt en herziet, u gerechtigd bent de overeenkomst eenzijdig te wijzigen door de gewijzigde set van toepassing te verklaren. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord. U dient de Ouder schriftelijk te informeren over de wijziging van de Algemene Voorwaarden.

De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.

In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Toelichting Algemene Voorwaarden Kinderopvang

Artikelsgewijze toelichting op de Algemene Voorwaarden Kinderopvang (AVK)

1.

In dit artikel zijn de definities waarvan in de voorwaarden wordt uitgegaan opgenomen. Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de definities van de Wet Kinderopvang. Uitgangspunt in de definities is dat onder Schriftelijk ook elektronisch wordt verstaan, tenzij dat wettelijk gezien niet mogelijk is.

Bij het elektronisch contracteren is van belang dat voldaan wordt aan de eisen hieromtrent. Zie voor meer informatie hierover de FAQ.

2.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder. Hieronder wordt verstaan dat de AVK gelden voorafgaand aan de overeenkomst en gedurende de looptijd.

3.

De Ondernemer verstrekt de Ouder als deze Ouder daarom vraagt algemene informatie over de dienstverlening van het Kindercentrum. Daarbij wordt in ieder geval de informatie van bijlage 1 verstrekt. Dit kan ook via een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen (dit kan ook een digitale plaats zijn). De verstrekte informatie moet de Ouder in staat stellen om een keuze te maken tussen het aanbod van verschillende Kindercentra. Als verwezen wordt naar deze informatie moet deze informatie gemakkelijk te vinden zijn.

4.

Wanneer een Ouder naar aanleiding van de verstrekte algemene informatie een persoonlijk aanbod wenst, kan hij zich aanmelden als belangstellende. Dit gebeurt via een inschrijfformulier, waarbij tevens kan worden aangegeven dat de Ouder ermee instemt de benodigde documentatie elektronisch toegestuurd kan worden. De aanmelding is slechts het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang. Aanmelding als belangstellende betekent niet dat de ouder een overeenkomst is aangegaan.

Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer een aanbod aan de Ouder doen. Daarnaast kan de Ondernemer de Ouder op de wachtlijst plaatsen.

5.

Indien de Ondernemer overgaat tot het doen van een aanbod, bevat dat aanbod ten minste de elementen van bijlage 1 en de elementen genoemd in artikel 5. Voor de elementen die in bijlage 1 worden genoemd kan ook worden volstaan met een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen. Zie ook de uitleg bij artikel 4. Bij dit aanbod dient een redelijke reactietermijn te worden opgenomen. Een redelijke termijn is hier in het algemeen 2 weken. Binnen de periode van de reactietermijn is het aanbod onherroepelijk, dat wil zeggen dat het niet meer kan worden ingetrokken of gewijzigd. Wordt het aanbod binnen die termijn niet aanvaard, dan vervalt het.

6.

De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Ouder het aanbod heeft aanvaard. In dat geval is het moment waarop de Ondernemer de aanvaarding van de Ouder heeft ontvangen, het ingangsmoment van de Overeenkomst. De Ondernemer dient dit Schriftelijk aan de Ouder te bevestigen.

Kinderopvang betreft het verlenen van een dienst. De ondernemer komt binnen de marges van hetgeen hij met de Ouder over de dienstverlening is overeengekomen en het wettelijk kader de (ondernemers)vrijheid toe om de dienstverlening naar eigen inzicht in te vullen. Dit betekent dat kleine wijzigingen in de dienst (bijvoorbeeld het anders inrichten van de locatie waar het kind wordt opgevangen) geen gevolgen hebben voor de Overeenkomst. Voor wat betreft grotere wijzigingen zie het commentaar bij artikel 15.

7.

De Ouder kan de Overeenkomst annuleren in de periode tussen de ingangsdatum van de Overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang. Hiervoor kan de Ouder annuleringskosten verschuldigd zijn. De hoogte van die kosten liggen vast in de geldende annuleringsvoorwaarden en mogen nooit meer bedragen dan de verschuldigde betaling over de opzegtermijn van 1 maand. Om deze kosten in rekening te kunnen brengen moeten deze kosten vastliggen in de annuleringsvoorwaarden en moet de Ouder deze voorwaarden bij het afsluiten van de Overeenkomst hebben ontvangen.

8.

In de periode tussen ingangsdatum en aanvangsdatum vindt tevens het plaatsingsgesprek plaats. In dat gesprek komen de elementen genoemd in dit artikel aan de orde. Dit betreft bijvoorbeeld de wenperiode en de bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind. De tijdens dit gesprek gemaakte afspraken dient de Ondernemer Schriftelijk aan de Ouder te bevestigen.

9.

Uitgangspunt is dat de overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn voor het overeengekomen type kinderopvang; voor dagopvang tot de leeftijd waarop het basisonderwijs aanvangt, voor buitenschoolse opvang tot de dag waarop het voortgezet onderwijs aanvangt. In afwijking daarvan kan tevens een kortere duur van de overeenkomst worden afgesproken, deze duur bedraagt maximaal 1 jaar. Bij een dergelijke kortere duur kan de overeenkomst worden verlengd. Deze verlenging mag niet stilzwijgend plaatsvinden en moet schriftelijk worden vastgelegd.

In geval de Ouders willen dat het kind later naar de basisschool gaat dan de verjaardag van het kind, dient de Overeenkomst dus op aanvraag van de Ouders te worden verlengd. De verlenging kan worden bevestigd indien de Ondernemer daadwerkelijk de plaats beschikbaar heeft.

10.

De overeenkomst eindigt van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor een opzegging of een andere vorm van beëindiging nodig is, door het verstrijken van de termijn van de Overeenkomst.

Daarnaast eindigt de overeenkomst door opzegging door een van beide partijen.

Opzegging door de Ondernemer:

De ondernemer kan de overeenkomst opzeggen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn onder andere:

- De situatie dat de ouder gedurende 1 maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;

- Voortdoring van enkele situaties, beschreven in artikel 11 lid 2 (dit kan aan de orde zijn wanneer het kind door ziekte extra verzorgingsbehoefstig is of wanneer de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert);
- Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.

Daarnaast kunnen er ook andere zwaarwegende omstandigheden van de zijde van de Ondernemer spelen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie dat de Ouder bepaalde verplichtingen, zoals het op tijd brengen en halen van zijn kind, herhaaldelijk niet nakomt.

De Ondernemer moet bij opzegging een opzegtermijn van minimaal 1 maand hanteren. De Ondernemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen wanneer er sprake is van een betalingsachterstand van 1 maand. Zie daarvoor ook de toelichting bij artikel 17.

Opzegging door de Ouder:

De Ouder kan de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand opzeggen. Deze opzegging kan op ieder moment van de maand worden geëffectueerd en is dus niet gebonden aan een bepaalde dag. De wet bepaalt dat het niet mogelijk is om in algemene voorwaarden op te nemen dat een opzegging gebonden is aan een bepaald moment.

Voorbeeld:

Een Ouder zegt op 4 maart op. Met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand eindigt de opvang op 4 april. Een eventuele factuur voor april dient voor 26/30 te worden gecrediteerd.

De opzegging dient te worden gemotiveerd, dat wil zeggen zowel de Ondernemer als de Ouder dient aan te geven om welke reden de opvang wordt opgezegd. De Ondernemer onderbouwt de zwaarwegende redenen die aan zijn opzegging ten grondslag liggen.

Gedurende de opzegtermijn blijft de betalingsverplichting van de Ouder gelden.

Artikel 10.5 is zodanig geformuleerd dat helder is wat gezien wordt als het moment van opzeggen.

De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

11.

Uitgangspunt is dat de locatie waar het kind is geplaatst, toegankelijk is voor dat kind. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waardoor het (tijdelijk) redelijkerwijs niet van de ondernemer kan worden gevraagd om het kind op de locatie toe te laten. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan situaties waarin het kind door ziekte of andere redenen extra verzorgingsbehoefstig is.

Ingeval er sprake is van een situatie waarin de Ondernemer het kind de toegang tot de locatie heeft geweigerd, treden partijen met elkaar in overleg om een passende oplossing te zoeken. Dat gesprek moet zo snel mogelijk na het moment dat de toegang wordt ontzegd plaatsvinden, indien mogelijk nog op dezelfde dag en anders binnen een redelijke termijn.

Indien een Ouder het niet eens is met de gevolgde route kan deze Ouder de beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek om de verkorte procedure te volgen. Tijdens deze verkorte

procedure mag de plaats niet door de Ondernemer worden opgezegd. Na afloop van de procedure kan de Ondernemer zo nodig gebruikmaken van zijn opzegbevoegdheid van artikel 10 lid 2.

12.

In dit artikel worden de wederzijdse verplichtingen van Partijen benoemd. Partijen hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Het artikel regelt tevens de overdracht van verantwoordelijkheid over het kind. Bij Buitenschoolse opvang worden deze afspraken Schriftelijk vastgelegd. Schriftelijke vastlegging geldt hierbij ook voor individuele afspraken, zoals bijvoorbeeld de afspraak dat een kind zelfstandig van school naar de opvang gaat.

13.

In dit artikel zijn de verplichtingen van de Ondernemer neergelegd. De Ondernemer draagt zorg voor Kinderopvang die overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving. Voor zover redelijkerwijs mogelijk houdt de Ondernemer rekening met de individuele wensen van de Ouder. Tevens wordt verwezen naar de bijlage.

14.

In dit artikel worden de specifieke verplichtingen van de Ouder beschreven. Het betreft onder andere de verplichting om zich aan de geldende regels binnen het Kindercentrum te houden en de verplichting om het kind op tijd te halen en te brengen.

15.

Dit artikel regelt de eenzijdige wijzigingsbevoegdheid van de Ondernemer. Het betreft situaties waarin sprake is van zwaarwegende redenen om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Voorbeelden daarvan zijn wijziging van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden. Op die wijze kan in voorkomende gevallen bijvoorbeeld een wijziging van verticale naar horizontale groepen worden bewerkstelligd. Dit artikel is niet van toepassing wanneer het gaat om kleine wijzigingen in de dienst. Zie daarover de toelichting bij artikel 6.

Los van de wijzigingsbevoegdheid van dit artikel geldt bij bepaalde beleidswijzigingen ook het adviesrecht van de oudercommissie. Daarover vindt u meer informatie in het dossier positie ouders op de website.

Wijzigingen dienen tijdig, met inachtneming van een minimale termijn van 1 maand, te worden aangekondigd.

De ouder kan op grond van de voorgestelde wijziging besluiten de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Tevens kan de Ouder de Overeenkomst ontbinden met ingang van de dag dat de wijziging in werking treedt.

16.

De Ondernemer heeft de bevoegdheid om de prijs 3 maanden na de Ingangsdatum van een Overeenkomst eenzijdig te verhogen. Op grond van wettelijke bepalingen is dat de eerste 3 maanden niet mogelijk.

In de gevallen waarin de Ondernemer een nieuwe Overeenkomst met een Ouder afsluit en voorziet dat er binnen een periode van 3 maanden een prijswijziging zal plaatsvinden, kan de Ondernemer uiteraard wel direct bij het sluiten van het contract met de Ouder afspreken dat de prijs binnen 3 maanden zal worden verhoogd tot de vastgestelde nieuwe uurprijs.

Voorbeeld:

Er wordt een overeenkomst afgesloten met Ingangsdatum 1 november. De Ondernemer weet op dat moment al dat de prijs met ingang van 1 januari zal worden verhoogd. De Ondernemer legt in het contract met deze Ouder vast welke prijs geldt voor de maanden november en december en tevens welke prijs geldt voor de maanden vanaf januari.

Een prijswijziging mag ingaan na een maand en een week na de aankondiging. Deze week is toegevoegd zodat een ouder een week bedenktijd heeft om al dan niet op te zeggen.

17.

Betaling vindt plaats op basis van een Schriftelijke factuur. Wanneer tijdige en volledige betaling uitblijft is de Ouder van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor nog een aankondiging of aanmaning benodigd is, in verzuim.

Schriftelijk wil ook zeggen digitaal. Een factuur kan bijvoorbeeld per post worden verstuurd, per mail worden verstuurd of in een portal worden geplaatst (digitale persoonlijke omgeving).

De Ondernemer stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid om binnen deze 14 dagen alsnog te betalen. Tevens dient in deze betalingsherinnering te worden gewaarschuwd voor de opzegbevoegd van de Ondernemer bij de situatie dat de Ouder gedurende een maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting. Indien de Ondernemer van deze opzegmogelijkheid gebruik wil maken, moet de herinnering minimaal 14 dagen voor de datum waarop die bevoegdheid ontstaat worden verzonden.

Voorbeeld:

De Ondernemer zendt een factuur over de maand juni met factuurdatum 15 mei en een uiterste betalingsdatum van 31 mei. Als de Ouder op 1 juni niet heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. De Ondernemer zendt op 5 juni een betalingsherinnering en geeft de Ouder tot 19 juni de gelegenheid om alsnog te betalen. Indien de Ondernemer gebruik wil maken van zijn bevoegdheid om de overeenkomst per 1 juli met onmiddellijke ingang op te zeggen, moet de betalingsherinnering met de waarschuwing daartoe uiterlijk op 16 juni worden verzonden. In dit voorbeeld zou dat dus tijdig zijn gebeurd.

Indien de Ondernemer buitengerechtelijke incassokosten bij de Ouder in rekening wil brengen, moet hij de hoogte daarvan aankondigen in de betalingsherinnering. De hoogte van deze buitengerechtelijke kosten is onderworpen aan wettelijke grenzen en is te vinden via de website:

[http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-\(BIK\)-vanaf-1-juli-2012.aspx](http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-(BIK)-vanaf-1-juli-2012.aspx)

Indien na het verstrijken van de betalingstermijn in de betalingsherinnering nog niet is betaald, kan de Ondernemer tevens de wettelijke rente in rekening brengen.

Wanneer sprake is van meerdere vorderingen is een deelbetaling eerst voor het voldoen van de verschuldigde kosten en rente en daarna pas per voldoening van de oudste openstaande schulden.

Zowel de factuur als de betalingsherinnering dienen kosteloos te worden verstrekt.

Het is wettelijk geregeld dat een schuldeiser of incassobureau geen overige kosten in rekening mag brengen voor het innen van het bedrag. Dus zij mogen niet naast de incassokosten ook nog aanmaningskosten, herinneringskosten of administratiekosten in rekening brengen. Een Ouder is wel wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag of de overeengekomen rente.

Ook kan het incassobureau btw berekenen over de incassokosten. Dit mag alleen als de schuldeiser zelf niet btw-plichtig is. In dat geval wordt de btw bij de ouder in rekening gebracht.

18.

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen over de Overeenkomst. Deze bevoegdheid staat de bevoegdheid van de geschillencommissie (zie verder artikel 20) niet in de weg.

19.

Dit artikel gaat over de interne klachtenprocedure. Uitgangspunt is dat klachten binnen een termijn van twee maanden bij de Ondernemer moeten worden ingediend. Klachten moeten worden onderbouwd en Schriftelijk worden ingediend bij de Ondernemer.

20.

Naast de gang naar de rechter is het tevens mogelijk om een geschil bij de geschillencommissie aanhangig te maken. Hiervoor dient eerst de interne klachtenprocedure van artikel 19 te zijn doorlopen. Het geschil dient uiterlijk 3 maanden nadat het is ontstaan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. De Ouder heeft altijd toegang tot de geschillencommissie, de Ondernemer als de Ouder daarmee instemt. Uiteraard staat de Ondernemer altijd de weg naar de rechter open.

De geschillencommissie doet een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Voor een marginale toets, dat wil zeggen een beperkte toets van dat bindend advies, staat de gang naar de rechter open.

21.

Brancheorganisatie Kinderopvang staat volgens de nadere regeling nakomingsgarantie garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie. Dit betreft een garantie voor de nakoming van financiële uitspraken. De nakomingsgarantie geldt alleen voor uitspraken jegens leden van Brancheorganisatie Kinderopvang.

22.

Het is niet mogelijk om af te wijken van deze Algemene Voorwaarden. Alleen daar waar de voorwaarden niet in voorzien, is het mogelijk om deze aan te vullen of uit te breiden. Dit kan bijvoorbeeld een aanvullend debiteurenbeleid betreffen. Daarnaast kunt u denken aan bepalingen omtrent (beperkingen van) de aansprakelijkheid van organisaties. Aanvullingen moeten schriftelijk geschieden. Tevens moet duidelijk zijn dat het hier om een aanvulling of uitbreiding gaat.

De set zoals deze wordt verspreid door Brancheorganisatie Kinderopvang mag niet worden gewijzigd, voorzien van eigen logo's of in tekst gewijzigd worden en voorzien van de naam van een kinderopvangorganisatie.

**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang
Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014**

Geldig vanaf 1 maart 2014

ARTIKEL 1	- Definities	3
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3	- Informatie verstrekking	4
ARTIKEL 4	- Aanmelding	4
ARTIKEL 5	- Aanbod	4,5
ARTIKEL 6	- De Overeenkomst	5
ARTIKEL 7	- Annulering	5
ARTIKEL 8	- Plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 9	- Duur en verlenging van de Overeenkomst	5,6
ARTIKEL 10	- Einde van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 11	- Toegankelijkheid	6,7
ARTIKEL 12	- Wederzijds verplichtingen	7
ARTIKEL 13	- Verplichtingen van de Ondernemer	7
ARTIKEL 14	- Verplichtingen van de Ouder	7
ARTIKEL 15	- Wijziging van de Overeenkomst	7,8
ARTIKEL 16	- De prijs en wijziging van de prijs	8
ARTIKEL 17	- De betaling / Niet – tijdige betaling	8
ARTIKEL 18	- Toepasselijk recht en bevoegde rechter	8
ARTIKEL 19	- Klachtenprocedure	8,9
ARTIKEL 20	- Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	9
ARTIKEL 21	- Nakomingsgarantie	9
ARTIKEL 22	- Aanvullingen	10
BIJLAGE 1	- Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer	11
BIJLAGE 2	- Nadere regeling nakomingsgarantie	12

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Aanvangsdatum:</i>	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
<i>Buitenschoolse opvang:</i>	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
<i>Dagopvang:</i>	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
<i>Geschillencommissie:</i>	De geschillencommissie kinderopvang.
<i>Ingangsdatum:</i>	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
<i>Kindercentrum:</i>	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
<i>Kinderopvang:</i>	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
<i>Ondernemer:</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
<i>Ouder:</i>	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
<i>Oudercommissie:</i>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
<i>Overeenkomst:</i>	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
<i>Partijen:</i>	De ondernemer en de ouder.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt de Ondernemer de Ouder een informatiepakket, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt Schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare Aanvangsdatum;
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de Ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - de looptijd van de Overeenkomst;
 - de geldende opzegtermijnen;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;

- een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
 4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.
2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.

ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang;
 - i. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.

3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;-
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
 - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.

3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - a. Bij Dagopvang: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
 - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. Een Kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop de Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
3. De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Ondernemer verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Ondernemer kondigt een dergelijke prijswijzigingen van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
4. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. De Ouder moet de klacht indienen binnen bewakende tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de Ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de Ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij de Ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 21 – Nakomingsgarantie

1. De Brancheorganisatie Kinderopvang staat volgens de nadere regeling nakomingsgarantie (bijlage 2) garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten Ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis, waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart, in kracht van gewijsde gegaan is.

2. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen voor uitspraken jegens haar leden.

ARTIKEL 22 - Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
 - l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijnen.

Bijlage 2

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 21 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014
Geldig tot 1 juli 2015

Brancheorganisatie Kinderopvang heeft een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisatie niet in gevaar brengt. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van de Brancheorganisatie Kinderopvang indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen jegens haar leden.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.
2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.
3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.
4. Indien de situatie van faillissement, surseance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.
5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaal traject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

Gebruik (nieuwe) algemene voorwaarden

Toepasselijkheid algemene voorwaarden op **nieuwe overeenkomsten**

Het is van belang dat de algemene voorwaarden onderdeel worden van de (te sluiten) overeenkomst van kinderopvang. Dat kan worden gerealiseerd door bijvoorbeeld in de overeenkomst op te nemen dat daarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Het is belangrijk dat de ouders een redelijke mogelijkheid wordt geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Als de ouders deze redelijke mogelijkheid niet hebben gehad, dan kunnen zij de algemene voorwaarden vernietigen. Dat betekent dat de ondernemer er geen beroep meer op kan doen.

Van het bieden van een redelijke mogelijkheid tot kennisneming is sprake in de volgende gevallen:

- Indien de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst (fysiek) ter hand zijn gesteld. Let op: het enkel opnemen van de algemene voorwaarden aan de achterzijde van briefpapier is onvoldoende. In dat geval dient er een verwijzing naar deze voorwaarden op de voorzijde worden vermeld.
- Indien de overeenkomst langs de elektronische weg tot stand komt (bijvoorbeeld via e-mail) of indien de ouder bij het fysiek sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk heeft ingestemd met de elektronische terhandstelling van de algemene voorwaarden, dan wordt ook aan het vereiste van de redelijke mogelijkheid tot kennisneming voldaan als de ondernemer de voorwaarden elektronisch ter beschikking heeft gesteld. Dat moet dan op een zodanige wijze dat de algemene voorwaarden door de ouders kunnen worden opgeslagen. Als de ondernemer de overeenkomst via e-mail sluit, dan is het verstandig de algemene voorwaarden als PDF-bestand mee te zenden.

Het is aan u als ondernemer om, bijvoorbeeld in een geschil, te bewijzen dat de door de wet verlangde redelijke mogelijkheid tot kennisneming is geboden. Om bewijsproblemen daaromtrent te voorkomen, is het praktisch om de algemene voorwaarden aan de overeenkomst te hechten en zowel de overeenkomst als de algemene voorwaarden te laten paraferen. U kunt er ook voor kiezen om de ouder(s) te laten tekenen voor de ontvangst van de algemene voorwaarden. In het geval er middels de elektronische weg wordt gecontracteerd, zou een bevestiging per e-mail kunnen worden verzocht.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden op reeds **bestaande overeenkomsten**

Een tussentijdse wijziging van de op bestaande overeenkomsten van toepassing zijnde algemene voorwaarden, is feitelijk te kwalificeren als een aanvulling of wijziging van de lopende overeenkomst. De ouders moeten daarmee dus ook instemmen.

Hoewel de instemming van de ouders niet aan bepaalde vormen is gebonden, verdient het in verband met het bewijsrisico de aanbeveling om voor de aanvaarding van de nieuwe algemene voorwaarden een schriftelijke bevestiging van de ouders te verzoeken. U kunt bijvoorbeeld de algemene voorwaarden in tweevoud met een begeleidende brief, waarin u de toepasselijkheid van deze nieuwe voorwaarden bespreekt, per post versturen en daarbij verzoeken om een geparafeerd exemplaar van de algemene voorwaarden te retourneren.

Daarnaast kunt u er bijvoorbeeld voor kiezen om een aantal exemplaren van de nieuwe algemene voorwaarden op de locatie beschikbaar te stellen en aan ouders mee te geven. Het is dan belangrijk om ouders te laten tekenen voor hun akkoord op zowel de toepasselijkheid van deze nieuwe algemene voorwaarden op de overeenkomst als voor het feit dat zij deze voorwaarden hebben ontvangen.

Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand is gekomen, kunnen de nieuwe voorwaarden ook elektronisch ter beschikking worden gesteld. Dat moet dan op een zodanige wijze dat de algemene voorwaarden door de ouders kunnen worden opgeslagen. Als de ondernemer de overeenkomst via e-mail sluit, dan is het verstandig de algemene voorwaarden als PDF-bestand mee te zenden. Per email kan dan aan de ouders worden gevraagd om een bevestiging van zowel instemming met toepassing van de nieuwe voorwaarden als van de ontvangst van die voorwaarden.

Als de overeenkomst niet op elektronische wijze tot stand is gekomen, is het alleen mogelijk om de nieuwe algemene voorwaarden elektronisch toe te zenden wanneer de ouder daarmee (met de elektronische toezending daarvan) uitdrukkelijk instemt.

De ouders zijn niet verplicht in te stemmen met de algemene voorwaarden. Zij kunnen de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de hand wijzen. Dat betekent in een voorkomend geval dat de oude algemene voorwaarden van toepassing blijven.

Moeten **beide ouders** de overeenkomst van kinderopvang / wijziging van de algemene voorwaarden tekenen?

Het is niet noodzakelijk dat beide ouders ondertekenen. Indien de overeenkomst slechts door een van de beide ouders is ondertekend, is het gevolg daarvan wel dat alleen die ouder als contractuele wederpartij kan worden aangesproken, bijvoorbeeld voor de betalingsverplichting. Hierop bestaat een uitzondering voor de situatie dat de ouders gehuwd zijn of geregistreerd partners zijn. In dat geval bepaalt de wet dat, ondanks dat een van beide ouders niet heeft ondertekend en daarmee niet als contractuele wederpartij te beschouwen is, toch aangesproken kan worden voor de betaling van de kosten van de kinderopvang. Partners kunnen zelf overeenkomen dat deze uitzondering in hun geval niet geldt.

Omdat ouders niet in alle gevallen gehuwd of geregistreerd partner zijn (en niet bekend zal zijn of zij zelf afwijkende afspraken hebben gemaakt), verdient het de aanbeveling dat zoveel mogelijk beide ouders de overeenkomst ondertekenen.

Heden, de tweeduizenddertien, op verzoek van de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid **CONSUMENTENBOND**, gevestigd en kantoorhoudende te Den Haag aan het (2521 DA) Enthovenplein 1, te dezer zake domicilie kiezende te Amsterdam aan de Herengracht 104 (1015 BS) ten kantore C-Legal B.V., van wie mr. M. Wallart als behandelend advocaat zal optreden, alsmede te Amsterdam (1071 KP) aan de Jacob Obrechtstraat 66, ten kantore Reinders Folmer van wie mr. I.M.C.A. Reinders Folmer tot (proces-)advocaat wordt gesteld en als zodanig zal optreden;

GEDAGVAARD:

1. de vereniging Brancheorganisatie Kinderopvang met haar statutaire zetel in Den Haag, en kantoorhoudende te Utrecht aan het Zwarte Woud 2 (3524 SJ), aldaar mijn exploit gedaan en afschrift gelaten aan
2. de leden van de vereniging Brancheorganisatie Kinderopvang die gebruikmaken van de algemene voorwaarden van de vereniging Brancheorganisatie Kinderopvang; aan het parket van de procureur-generaal bij het gerechtshof te 's-Gravenhage exploit gedaan en afschrift gelaten bij

OM:

Op dinsdag tien december tweeduizenddertien, te tien uur des voormiddags niet in persoon doch vertegenwoordigd door een advocaat te verschijnen ter openbare civiele terechtzitting van het gerechtshof te 's-Gravenhage, die alsdan en aldaar zal worden gehouden in één der lokalen van het rechtsgebouw aan de Prins Clauslaan 60;

MET DE AANZEGGING DAT:

- a) indien gedaagden niet uiterlijk op de genoemde zitting bij advocaat verschijnen of het door hun verschijning verschuldigde griffierecht niet tijdig voldoen, het gerechtshof tegen hen verstek zal verlenen en de hierna te formuleren eis zal toewijzen tenzij de voor de dagvaarding voorgeschreven formaliteiten en termijnen niet in acht zijn genomen en/of de eis hem onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Indien echter één van hen bij advocaat in het geding verschijnt en tijdig het door zijn of haar verschijning verschuldigde griffierecht voldoet, dan wordt indien ten aanzien van de overige gedaagde(n) de voorgeschreven formaliteiten en termijnen in acht zijn genomen, tegen deze(n) verstek verleend en tussen eiseres en de verschenen gedaagde(n) die tijdig het verschuldigde griffierecht heeft (hebben) voldaan voortgeprocedeerd,
- b) bij verschijning in het geding van ieder der gedaagden een griffierecht zal worden geheven, te voldoen binnen vier (4) weken na verschijning in het geding, waarvan de hoogte is vermeld in de meest recente bijlage behorend bij de Wet Griffierechten burgerlijke zaken, die onder meer te vinden is op de website: www.kbvg.nl/griffierechtentabel;
- c) dat van een persoon die onvermogen is, een bij of krachtens de wet vastgesteld griffierecht voor onvermogenen wordt geheven, indien hij op het tijdstip waarop het griffiegeld wordt geheven heeft overgelegd:
 - i. een afschrift van het besluit tot toevoeging, bedoeld in art. 29 Wet op de rechtsbijstand, of indien dit niet mogelijk is ten gevolge van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan hem zijn toe te rekenen, een

afschrift van de aanvraag om een toevoeging als bedoeld in art. 24 lid 2 Wet op de rechtsbijstand, dan wel

- ii. een verklaring van het bestuur van de raad voor rechtsbijstand, bedoeld in artikel 7, derde lid, onderdeel e, van de Wet op de rechtsbijstand, waaruit blijkt dat zijn inkomen niet meer bedraagt dan de inkomens bedoeld in de algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 35, tweede lid van die wet;
- d) dat van gedaagden die bij dezelfde advocaat verschijnen en gelijkkluidende conclusies nemen of gelijkkluidend verweer voeren slechts eenmaal een gezamenlijk griffierecht wordt geheven;

TENEINDE:

Alsdan en aldaar te antwoorden op de navolgende eis:

Introductie.

1. De Consumentenbond heeft de onderhavige procedure geëntameerd teneinde te bewerkstelligen dat ondernemers in de kinderopvangsector het gebruik jegens consumenten van een bepaald opzegbeding in algemene voorwaarden staken. Het betreffende beding heeft als strekking dat consumenten een overeenkomst voor kinderopvang slechts tussentijds kunnen opzeggen (i) met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, ook in het geval die overeenkomst is aangegaan voor langer dan één jaar en (ii) tegen de eerste dan wel zestiende dag van de maand. Deze beide elementen maken dat het beding jegens consumenten onredelijk bezwarend is. De doelstelling van de Consumentenbond is om te bewerkstelligen dat consumenten een overeenkomst voor kinderopvang kunnen opzeggen tegen iedere dag met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. De Brancheorganisatie Kinderopvang ("BOK") behartigt de belangen van ondernemers in de kinderopvang en bevordert het gebruik van de betreffende algemene voorwaarden. Ondanks langdurig overleg hebben partijen geen overeenstemming kunnen treffen over de door de Consumentenbond gewenste

aanpassing van de algemene voorwaarden die haar bezwaren tegen de opzegregeling zouden doen wegnemen.

Feiten.

3. De Consumentenbond is een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid die zich volgens haar statuten en metterdaad toelegt op de behandeling van belangen van consumenten in het algemeen en van haar leden in het bijzonder.
4. De BOK is een vereniging die volgens haar statuten tot doel heeft de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van haar leden in de branche kinderopvang, alsmede collectieve en individuele dienstverlening ten behoeve van haar leden, alsmede al hetgeen met het vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zij des woords. De BOK is ontstaan uit een samensmelting van de hierna nog te noemen Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang (“de Branchevereniging”) en de MOgroep Kinderopvang (“MOgroep”).
5. In 2005 hebben de Consumentenbond en de Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang en Peuterspeelzalen (“BOinK”) namens de consumenten, en de Branchevereniging en de MOgroep namens de ondernemers, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad overleg gevoerd over de door de ondernemers te hanteren algemene voorwaarden voor de kinderopvang.
6. Dat overleg heeft ertoe geleid dat in 2005 algemene voorwaarden tot stand zijn gekomen die als titel dragen: “Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – dagopvang en buitenschoolse opvang 2005 (hierna: “de Algemene Voorwaarden 2005”) en worden overgelegd als **productie 1**. De Algemene Voorwaarden 2005 worden sindsdien veelvuldig door zowel leden als niet-leden van de BOK jegens consumenten gehanteerd.
7. Bij het tot stand komen van de Algemene Voorwaarden 2005 hebben partijen afgesproken om deze voorwaarden een werkingsduur van twee jaar te geven tot

1 september 2007 en deze per 1 maart 2007 te gaan evalueren (zie het SER-verslag van 20 september 2005, over te leggen als **productie 2**). De partijen zijn om diverse redenen in 2009, wederom binnen het kader van de SER, in overleg getreden over deze herziening van de Algemene Voorwaarden 2005. Ook na 1 september 2007 heeft de Consumentenbond gedoogd dat de Algemene Voorwaarden 2005 door de BOK en haar leden nog steeds werden gepresenteerd als in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen.

8. Een belangrijk – en naar bleek onoverbrugbaar – twistpunt in dat overleg betrof een deel van de opzegregeling van artikel 7 lid 4 van de Algemene Voorwaarden 2005, dat luidt:

‘Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand.’

9. De Consumentenbond en BOinK wensten de opzegtermijn van twee maanden te verkorten tot één maand, alsmede dat opzegging tegen iedere dag kon plaatsvinden, waartegen de BOK zich verzette. Na een lang onderhandelingstraject, berichtte de BOK op 21 september 2012 de Consumentenbond en BOinK dat het bestuur van de BOK uiteindelijk niet met die verkorting akkoord kon gaan. In het verdere overleg tussen partijen bleek dit belangrijkste geschilpunt niet oplosbaar.
10. Tijdens het SER-overleg van 2 april 2013 hebben partijen besproken dat indien niet voor 17 april 2013 overeenstemming over de nieuwe algemene voorwaarden zou worden bereikt, de ‘tweezijdigheid’ van de Algemene Voorwaarden 2005 zou komen te vervallen, alsmede dat de Consumentenbond een procedure ex artikel 6:240 BW zou entameren ter bestrijding van de opzegregeling. Bij emails van 4 en 16 april 2013 heeft de Consumentenbond dit aan de BOK bevestigd (**productie 3**). Het vervallen van de tweezijdigheid

betekent dat de Algemene Voorwaarden 2005 niet meer mochten worden gepresenteerd als zijnde in overleg met de Consumentenbond en BOinK tot stand gekomen.

11. Op 16 april 2013 was de overeenstemming niet bereikt, en heeft de Consumentenbond, mede namens BOinK, het vervallen van de tweezijdigheid van Algemene Voorwaarden per email bevestigd, en de onderhavige procedure aangekondigd. De BOK heeft haar leden op 22 april 2013 via haar website geïnformeerd over het geschil met de Consumentenbond en BOinK omtrent de opzegtermijn en het stuklopen van het overleg (**productie 4**).

Het juridisch kader.

12. Het geschil tussen partijen ziet toe op lid 4 van artikel 7 van Algemene Voorwaarden 2005. Het gehele artikel 7 luidt als volgt:

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.

5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

13. In de regel worden overeenkomsten voor dagopvang van 0-4 jarigen aangegaan voor de periode tot de vierde verjaardag van het kind, en overeenkomsten voor de buitenschoolse opvang aangegaan voor de periode dat het kind op de lagere school zit. De overeenkomsten hebben daarmee ten aanzien van de grootste groep van ouders/verzorgers een duur van meer dan één jaar. Ingevolge lid 4 hebben partijen de mogelijkheid om een dergelijke overeenkomst door middel van opzegging met een maximale opzegtermijn van 2 maanden tussentijds te doen eindigen tegen de eerste of zestiende dag van de maand (hierna "het Opzegbeding"). Met het woord 'maximaal' hebben de in paragraaf 5 genoemde onderhandelingspartijen beoogd aan te geven dat ouders/verzorgers (hier ook te noemen "consument") en ondernemer contractueel een kortere termijn kunnen opnemen, maar geen langere termijn. Het Opzegbeding heeft daarmee de strekking dat behoudens een overeengekomen kortere termijn, bij tussentijdse opzegging een opzegtermijn van 2 maanden geldt. Afhankelijk van het moment van opzeggen kan deze termijn, omdat slechts tegen de eerste of zestiende dag van de maand mag worden opgezegd, de facto oplopen tot tweeënhalve maand.

14. De Algemene Voorwaarden 2005 zijn opgesteld om te worden opgenomen in een aantal overeenkomsten. Zij worden ook veelvuldig gehanteerd in de sector kinderopvang. Het Opzegbeding betreft geen kernbeding en kwalificeert daarmee als algemene voorwaarde in de zin van art. 6:231 BW.

15. Het Opzegbeding botst voor wat betreft de bepaling dat door consumenten slechts per de eerste en zestiende dag kan worden opgezegd op de regeling van art. 6:236 sub r BW, dan wel art. 6:237 sub k BW, en voor wat betreft de opzegtermijn van twee maanden op de regelingen van art. 6:327 sub k BW, art.

6:237 sub o BW en art. 7:408 lid 1 BW jo. artikel 7:413 lid 2 BW. Voorts beroept de Consumentenbond zich op het algemeen bezwarende karakter van het Opzegbeding op grond van art. 6:233 sub a BW. Zij licht dat als volgt toe.

16. De huidige artikelen 6:236 sub r BW, 6:237 sub k BW en 6:237 sub o BW zijn op 1 december 2011 van kracht geworden ingevolge de zogenaamde Wet van Dam inzake de stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten¹ (hierna “de Wet van Dam”). De opstellers van de Wet van Dam hebben onder andere beoogd om de wet van toepassing te doen zijn op alle consumentenovereenkomsten² voor het leveren van zaken en het doen van verrichtingen waaruit een opzeggingsrecht voortvloeit. De Wet van Dam beoogt een uniforme en duidelijke regeling te geven voor de consumenten en geldt voor alle sectoren³.

17. Art. 6:236 sub r BW bepaalt dat als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt een beding dat de wederpartij verplicht de verklaring tot opzegging van een overeenkomst (als bedoeld onder j of p, respectievelijk q) te laten plaatsvinden op een bepaald moment. Voor zover het Opzegbeding vereist dat opzegging door consumenten dient plaatsvinden tegen een bepaalde dag (de eerste of zestiende dag van de maand) kwalificeert het als onredelijk bezwarend. Art. 6:236 sub r BW heeft als strekking dat een opzegging op ieder moment moet kunnen plaatsvinden. Het vereiste van opzegging tegen een bepaalde dag impliceert immers noodzakelijkerwijs dat de opzegging ook vóór een bepaalde dag, en dus op een bepaald moment, dient te geschieden. Mocht art. 6:236 sub r BW geen toepassing vinden, dat wordt het vereiste van opzegging tegen een bepaalde dag op grond van art. 6:237 sub k BW in ieder geval vermoed onredelijk bezwarend te zijn, omdat art. 7 van de Algemene Voorwaarden 2005 leidt tot een overeenkomst van meer dan één jaar zonder dat de consument de mogelijkheid heeft om te allen tijde met hoogstens 1 maand opzegtermijn die overeenkomst te doen eindigen.

¹ Wet van 26 november 2010, Stb. 2010, 789.

² Kamerstukken II 2006/2007, 30520, nr.4, blz 5.

³ Kamerstukken I 2009/2010, 30520, memorie van antwoord, blz. 2.

18. Voor wat betreft de in het Opzegbeding gehanteerde opzegtermijn van twee maanden, meent de Consumentenbond dat twee sporen kunnen worden gevolgd.
19. Allereerst geldt dat deze opzegtermijn in strijd is met de regeling van art. 7:408 lid 1 BW⁴. De opzegtermijn doet immers afbreuk aan het recht van de consument om de overeenkomst van kinderopvang (die kwalificeert als een overeenkomst van opdracht) te allen tijde op te zeggen. Dit deel van het Opzegbeding wordt ingevolge art. 6:240 BW gelijk gesteld met bedingen als bedoeld in art. 6:236 BW, en kwalificeert dus als onredelijk bezwarend⁵.
20. Daarnaast bepaalt art. 6:237 sub o BW dat voor alle overeenkomsten die (nog) niet zijn verlengd of vernieuwd overeenkomstig art. 6:236 j, p of q, maar wel beëindigd kunnen worden door opzegging, geldt dat een opzegtermijn van meer dan één maand vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. De overeenkomsten van kinderopvang kunnen door de consument ingevolge artikel 7 lid 4 van de Algemene Voorwaarden 2005 en op grond van art. 7:408 lid 1 BW worden opgezegd. Voor zover het Opzegbeding dus vereist dat consumenten daarbij een opzegtermijn van 2 maanden in acht nemen, wordt het vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Tot slot stelt art. 6:237 sub k BW dat een beding dat voor een overeenkomst een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met opzegtermijn van ten hoogste een maand, vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Voor zover de regeling van art. 7 van de Algemene Voorwaarden 2005 strekt tot het aangaan van een overeenkomst van langer dan één jaar en daarbij voor de consument een tussentijdse opzegtermijn van twee maanden vereist, wordt die regeling vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

De bezwaren van de Consumentenbond tegen het Opzegbeding.

21. In het licht van de systematiek van art. 6:236 BW en art 6:237 BW kan de Consumentenbond volstaan met stellen, en desnodig bewijzen dat de gewraakte

⁴ Welke bepaling op grond van artikel 7:413 lid 2 BW voor consumenten van dwingend recht is.

⁵ Zie Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2010/505. Het recht van de consument om te allen tijde op te zeggen laat onverlet dat bij een vroegtijdige beëindiging door de consument wel een redelijk loon verschuldigd kan zijn, waarbij dat loon wordt gesteld op 1 maand. Zie hierover prof. mr. T.F.E. Tjong Tjin Tai, In afwachting van ... de inperking van de stilzwijgende verlenging, NJB 2011, 19.

regeling onder de reikwijdte van die bepalingen valt. De bewijslast dat die regeling daadwerkelijk onredelijk bezwarend is rust niet op haar. De Consumentenbond acht het echter van belang om inzichtelijk te maken wat haar bezwaren tegen het Opzegbeding zijn, mede nu zij zich tevens beroept op art. 6:233 sub a BW.

22. Een goede kinderopvang is voor ouders en verzorgers van het kind van groot belang: zij vertrouwen hun (zeer) jonge kind/kinderen toe aan een professionele organisatie. De kosten van de kinderopvang voor de ouders/verzorgers (hier verder 'de consument' te noemen) zijn echter aanzienlijk. Voor de dagopvang kan uitgegaan worden van gemiddelde kosten van € 922,35 per maand per kind⁶ en voor de buitenschoolse opvang van gemiddelde kosten van € 435,20 per maand per kind⁷. De uiteindelijke kosten worden sterk beïnvloed door de overheidsbijdrage in de kinderopvang en het aantal kinderen dat een consument bij de kinderopvang heeft ondergebracht.

23. In de regel maken consumenten van de mogelijkheid van tussentijdse opzegging de kinderopvang slechts gebruik in bijzondere omstandigheden. Consumenten zijn over het algemeen immers terughoudend met het veranderen van de leefomgeving van een (jong) kind. In het kader van het SER-overleg heeft de BOK aangegeven dat voortijdige (c.q. tussentijdse) opzegging van de kinderopvang door consumenten in het overgrote deel van de gevallen plaatsvindt op grond van zwaarwichtige omstandigheden zoals ontslag, echtscheiding of verhuizing. In die gevallen spelen de kosten van kinderopvang vaak een grote rol: door ontslag of echtscheiding moeten consumenten bezuinigen, waarbij de hoge kosten van kinderopvang zwaar wegen. Hierbij is van belang dat de overheid de kinderopvangregeling in de afgelopen jaren aanzienlijk heeft versoerd,

⁶ Gebaseerd op 3 dagen opvang, openingstijden van 11 uur en het gemiddeld tarief over 2012 van € 6,45 zoals blijkt uit de brief 'Cijfers kinderopvang tweede kwartaal 2013' van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer van 9 september 2013.

⁷ Gebaseerd op 3 dagen opvang op maandag, dinsdag en donderdag, openingstijden van 3,5 uur tijdens schoolweken (40 weken) en van 11 uur in de vakantieweken (12 weken) en het gemiddeld tarief over 2012 van € 6,40 zoals blijkt uit de brief 'Cijfers kinderopvang tweede kwartaal 2013' van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer van 9 september 2013.

waardoor de kosten voor de consumenten voor de opvang aanzienlijk zijn gestegen.

24. Indien een consument het besluit tot tussentijdse opzegging van kinderopvang neemt, kunnen de omstandigheden brengen dat de consument die beslissing zo snel mogelijk wil of moet uitvoeren. Hierbij valt te denken aan de wens c.q. noodzaak tot bezuinigingen ten gevolge van een ontslag of bij ontevredenheid over het functioneren van de kinderopvang. In het laatste geval geldt dat indien de consument een kind bij een andere kinderopvangorganisatie onderbrengt, de consument dubbele kosten zal moeten maken gedurende de tijd dat de opzegtermijn bij de oude opvang nog loopt.

25. Anderzijds kunnen de omstandigheden ook maken dat consument er belang bij heeft om het opzegmoment zo lang mogelijk uit te stellen. Zo kan een consument bij een aangekondigd ontslag pas willen opzeggen zodra blijkt dat niet tijdig een andere baan kan worden gevonden. Indien reeds eerder zou zijn opgezegd en nadien een andere baan wordt gevonden, bestaat het risico dat het kind nodeloos de plaats op de kinderopvang is kwijtgeraakt, hetgeen niet in het belang van het kind is. In het geval van verhuizing of ontevredenheid, zal de consument de kinderopvang soms pas kunnen opzeggen zodra een plaats op een andere kinderopvang is verkregen.

26. In alle voornoemde gevallen heeft de consument dus belang bij een zo kort mogelijke opzegtermijn, vooral gelet op de hoge kosten van de kinderopvang.

27. De Consumentenbond en BOinK hebben in de afgelopen jaren vele tientallen vragen en klachten ontvangen van leden en niet-leden naar aanleiding van de door kinderopvangorganisaties gehanteerde opzegtermijn van 2 maanden. Vooral sinds 2012 is dat aantal toegenomen, waarvan de oorzaak ligt in enerzijds het sterk toenemende aantal opzeggingen door consumenten⁸ ten gevolge van de crisis en gestegen kosten van de kinderopvang, en anderzijds in de verwarring bij

⁸ Volgens het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is het aantal kinderen op de opvang in 2012 met 4% gedaald en in de 1^e helft van 2013 zelfs met 8% gedaald.

consumenten over hun rechten nu zij op grond van de Wet van Dam menen dat voor hen slechts een opzegtermijn van één maand geldt en op ieder moment kunnen opzeggen.

28. Deze toenemende stroom aan vragen en klachten hebben de Consumentenbond gesterkt in haar voornemen om het Opzegbeding aangepast te krijgen. De Consumentenbond en BOinK hebben in het overleg met de BOK primair ingezet op een aangepaste opzegregeling voor de hardheidsgevallen: de situaties waarin consumenten tussentijds willen opzeggen in verband met de voornoemde zwaarwichtige omstandigheden. De BOK heeft daar niet in mee willen gaan, omdat volgens de BOK die gevallen het overgrote merendeel van de tussentijdse opzeggingen betrof en de BOK in zijn algemeenheid bezwaren had tegen een verkorting van de opzegtermijn. Deze halsstarrige houding heeft de Consumentenbond verbaasd, mede omdat diverse ondernemers in de kinderopvang, waaronder leden van de BOK⁹, reeds een opzegtermijn van één maand hanteren, zodat aan de gewenste aanpassing klaarblijkelijk geen (grote) nadelen zijn verbonden.

De weerlegging van de verweren van de BOK.

29. De BOK heeft diverse bezwaren aangevoerd tegen de door de Consumentenbond gewenste aanpassing van het Opzegbeding, welke de Consumentenbond hierna zal bespreken en weerleggen.

Argument 1: opvulling opgevallen plaats

30. Volgens de BOK hebben ondernemers de opzegtermijn van 2 maanden nodig om de opgevallen plaats op te vullen.

Weerlegging

31. In de kern is het eerste argument een financieel argument: door verkorting van de opzegtermijn zou een ondernemer mogelijk langer leegstand hebben van een opvallende plaats en daardoor financieel nadeel lijden.

⁹ Voorbeelden zijn Kibeo, Mickey's kinderopvang, Trias, KindeRdam en KomKids.

32. De BOK heeft echter niet onderbouwd hoe zwaar dat nadeel weegt voor de individuele ondernemer c.q. wat de nadelige consequenties zijn van een verkorting van de opzegtermijn, waarom deze consequenties niet in de bedrijfsvoering kunnen worden opgevangen en waarom het financiële belang van de ondernemer bij een twee-maanden opzegtermijn dient te prevaleren boven het financiële belang van de individuele consument bij een één-maand opzegtermijn. In dit verband geldt in zijn algemeenheid dat een consument minder draagkrachtig zal zijn dan de ondernemer en de financiële impact van het ongewenst dragen van de kosten van één maand opzegtermijn, de consument relatief zwaarder zal treffen dan de ondernemer.

Argument 2: goede invulling opengevallen plaats

33. De ondernemer heeft 2 maanden opzegtermijn nodig om op een goede manier zijn eventuele wachtlijst te kunnen hanteren en de ouders op die wachtlijst de tijd te gunnen om te beslissen of zij al dan niet voor die kinderopvang kiezen.

Weerlegging

34. Argument 2 is in de kern wederom een financieel argument, omdat een opzegtermijn van 1 maand de ondernemer er op zichzelf niet van weerhoudt om een consument op de wachtlijst de tijd te gunnen om een beslissing te nemen over het innemen van de vrijgevallen plaats. Mogelijkerwijs zal de ondernemer de opengevallen plaats minder snel kunnen opvullen, waarmee argument 2 identiek is aan argument 1 en daarvoor dus ook dezelfde weerlegging geldt.

Argument 3: verhoging van de prijzen.

35. Het derde argument van de BOK is dat een verkorting van de opzegtermijn leidt tot hogere prijzen, omdat de leegstand moet worden gefinancierd.

Weerlegging

36. Het derde argument is in de kern gelijk aan het eerste argument, waarvoor dezelfde weerlegging geldt. De BOK heeft wederom niet onderbouwd waarom en hoe een één-maand opzegtermijn noodzakelijkerwijs tot hogere prijzen zal leiden. Dit is ook niet aannemelijk. Zoals hiervoor aangegeven in paragraaf 28, hanteren diverse kinderopvangorganisaties, waaronder leden van de BOK, reeds

een opzegtermijn van één maand, zonder dat zulks klaarblijkelijk een beletsel vormt om concurrerend in de markt te opereren, en waarvan niet is gebleken dat zij in de regel hogere prijzen hanteren.

37. Daarnaast is het mogelijk prijsopdrijvend effect van de Wet van Dam in ogenschouw genomen bij de behandeling in het parlement en heeft dat geen reden gevormd om die Wet niet in te voeren. Integendeel, de opstellers hebben geconcludeerd dat het door sommige bedrijven gestelde prijsopdrijvend effect geenszins vaststaat en dat het verlagen van de drempels om een overeenkomst te beëindigen de concurrentie zou bevorderen en daardoor eerder tot lagere prijzen dan tot hogere prijzen zou leiden¹⁰.

Argument 4: stabiliteit van de groep

38. Volgens de BOK mag vanuit pedagogisch oogpunt de samenstelling van een groep niet teveel wijzigingen ondergaan.

Weerlegging

39. De BOK heeft ook haar vierde argument niet onderbouwd. Het is daardoor niet duidelijk of de BOK doelt op de samenstelling van de groep kinderen of de samenstelling van de begeleiding op de kinderopvang.

40. Voor zover de BOK bedoelt dat de samenstelling van de groep kinderen niet teveel wijzigingen mag ondergaan, is het argument niet steekhoudend. Indien de consument de keus maakt om de relatie met de kinderopvangorganisatie tussentijds te beëindigen, wijzigt per definitie de samenstelling van de kindergroep. De lengte van de opzeggingstermijn speelt daarbij geen rol; die termijn bepaalt primair de termijn gedurende welke de consument nog tot betaling is gehouden, maar voorkomt niet dat het kind (eerder) vertrekt.

41. Mocht de BOK bedoelen dat een verkorting van de opzegtermijn invloed heeft op de samenstelling van de begeleiding op de kinderopvang, dan valt niet in te zien waarom dat zo zou zijn. Hiervoor zou op zijn minst moeten blijken dat die

¹⁰ Kamerstukken II 2006/2007, 30520, nr. 4, blz. 4.

verkorting dusdanige bedrijfseconomische gevolgen heeft dat door (merkbaar) verschuivingen in het personeelsbestand op zullen treden. Ook zal dan moeten blijken dat die door de verkorting van de opzegtermijn optredende verschuivingen de gestelde onwenselijke pedagogische consequenties hebben. De Consumentenbond acht dat alles niet aannemelijk en kan de stelling van de BOK bij gebrek aan enige onderbouwing dan ook slechts betwisten.

Argument 5: consumenten kunnen zich tot de geschillencommissie wenden.

42. De BOK stelt dat in individuele onbillijke situaties de consument de twee maanden opzegtermijn ter toetsing kan voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Weerlegging.

43. De Algemene Voorwaarden 2005 voorzien in artikel 16 in geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Kinderopvang. De mogelijkheid, via een geschillenregeling of bij de rechter, om een beding te laten toetsen kan echter niet maken dat een (vermoedelijk) onredelijk bezwarend beding daarmee het onredelijk bezwarend karakter verliest.
44. Het argument gaat voorts uit van de onjuiste gedachte dat het Opzegbeding in beginsel redelijk is, maar in individuele gevallen door de geschillencommissie kan worden gepasseerd. De systematiek van de wettelijke regelingen van art. 6:236 BW en 6:237 BW brengt echter met zich dat het onredelijke bezwarende karakter vaststaat, respectievelijk dat dient te worden uitgegaan van het onredelijk bezwarende karakter van het Opzegbeding tenzij de gebruiker de redelijkheid daarvan weet aan te tonen. Voorts verlegt het argument het probleem van het onredelijk bezwarend karakter van het Opzegbeding naar de consument, omdat de consument zijn gelijk telkens bij de Geschillencommissie of de rechter zal moeten gaan halen. Ook het vijfde argument is daarmee niet steekhoudend.

Argument 6: de redelijkheid van het beding is herhaaldelijk bevestigd door de geschillencommissies.

45. Volgens de BOK hebben de Geschillencommissie Kinderopvang van SGC en de Klachtencommissie Kinderopvang van de SKK de redelijkheid van het Opzegbeding in zijn algemeenheid niet betwist.

Weerlegging.

46. De Consumentenbond is niet bekend met enige uitspraak van een geschillencommissie waarin de algemene redelijkheid van het Opzegbeding wordt bevestigd. Indien een geschillencommissie al een dergelijke algemene constatering heeft gedaan, is voor deze procedure niet die constatering zelf, maar hoogstens de daaraan ten grondslag liggende motivatie relevant voor de vraag of het Opzegbeding niet onredelijk bezwarend is. Daarnaast is het zesde argument een gepasseerd station: de Geschillencommissie Kinderopvang heeft namelijk in haar beslissing van 28 juni 2013 (**productie 5**) met toepassing van het nieuwe artikel 6:237 sub k BW – terecht - als uitgangspunt genomen dat het Opzegbeding onredelijk bezwarend is, tenzij de ondernemer voor het aanhouden van die langere termijn goede gronden aanvoert. In het voorliggende geval bleek daar niet van. Het zesde argument van de BOK mist daarmee relevantie en is feitelijk onjuist.

Argument 7: wat redelijk was voor de Wet van Dam, is dat nadien ook.

47. De BOK stelt zich op het standpunt dat voor de Wet van Dam onredelijk bezwarende bedingen ook reeds getoetst konden worden (aan de open norm van art. 6:233 sub a BW). Volgens de BOK impliceert de invoering van de Wet van Dam slechts dat het Opzegbeding vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn, maar dat als het beding voordien redelijk was, het niet door de enkele invoering van de Wet van Dam onredelijk is geworden.

Weerlegging.

48. Het argument miskent in de eerste plaats dat het Opzegbeding onredelijk bezwarend is waar het botst op de regelingen van art. 6:236 sub r BW en art.

7:408 BW. Voor wat betreft de lengte van de opzegtermijn, miskent het argument dat de Wet van Dam een veranderde maatschappelijke kijk op opzegtermijnen reflecteert en heeft beoogd om de keuzevrijheid van consumenten te bevorderen en contractuele belemmeringen in de vorm van – onder andere – opzegtermijnen te beperken c.q. de opzegmogelijkheden van consumenten te verruimen¹¹. De indieners van de Wet hebben daarbij expliciet aangegeven dat de Wet voorziet in een aanscherping van een bestaande norm. Voor de inwerkingtreding van de Wet van Dam gold immers op grond van het oude artikel 6:237 sub k BW reeds dat als vermoed onredelijk bezwarend werd gezien een overeenkomst van meer dan één jaar, tenzij de consument de bevoegdheid had de overeenkomst na één jaar op te zeggen. De Wet van Dam heeft deze opzegbevoegdheid nader aangescherpt door deze opzegtermijn op één maand te stellen.

49. Voor zover de BOK meent dat de redelijkheid van het Opzegbeding voortvloeit uit het feit dat de Consumentenbond en BOinK in 2005 hebben ingestemd met het beding, miskent de BOK dat de Algemene Voorwaarden 2005 – en met name ook het Opzegbeding – het resultaat vormde van onderhandelingen. Hierbij is expliciet afgesproken om in 2007 de Algemene Voorwaarden 2005 te gaan herzien. In het sinds 2009 gevoerde overleg hebben de Consumentenbond en BOinK de redelijkheid van het Opzegbeding betwist. Hierbij heeft de Consumentenbond zich rekenschap gegeven van veranderde maatschappelijke kijk op de opzegtermijnen (zoals ook tot uiting is gekomen in de Wet van Dam), maar ook gelet op gewijzigde omstandigheden in de kinderopvang. Zo zijn sinds 2005 de kinderopvangmogelijkheden aanzienlijk verruimd, terwijl anderzijds de economische crisis, stijgende werkloosheid, de flexibilisering van de arbeidsmarkt¹² en versobering van de kinderopvangtoeslag de consument een grotere behoefte hebben gegeven om op korte termijn de overeenkomst voor kinderopvang te kunnen beëindigen. Zowel het niveau van consumentenbescherming als het consumentenbelang ligt daardoor anno 2013 anders dan in 2005.

¹¹ Kamerstukken I 2009/2010, 30520, C, blz. 2.

¹² Hetgeen zich onder meer uit in het sterk toegenomen aantal ZZP'ers, die – al dan niet noodgedwongen – periodes van activiteit afwisselen met periodes van inactiviteit, waardoor ook meer behoefte is ontstaan aan flexibiliteit bij de kinderopvang.

50. Kortom, voor zover het Opzegbeding al in 2005 redelijk kon worden geacht, hebben veranderde maatschappelijke opvattingen en daarop aansluitende wetgeving weldegelijk gemaakt dat het Opzegbeding in 2013 niet meer redelijk kan worden geacht.

Argument 8: de Wet van Dam is niet van toepassing op de kinderopvang.

51. De BOK heeft – initieel – de positie ingenomen dat de Wet van Dam niet van toepassing is op de kinderopvangsector.

Weerlegging.

52. De BOK lijkt dit argument te hebben laten vallen. Zekerheidshalve constateert de Consumentenbond dat de Wet van Dam zowel qua strekking als wetssystematisch van toepassing is op alle sectoren, en dus ook op de kinderopvang. De regelingen van art. 6:236 sub r BW, art. 6:237 sub k BW en art. 6:237 sub o BW zijn immers (mede) van toepassing op overeenkomsten tot het geregeld doen van verrichten c.q. de overeenkomst van opdracht, waaronder ook valt de overeenkomst van kinderopvang.

Tot slot.

53. Tot slot wijst de Consumentenbond er op dat de wetgever bij de invoering van het huidige artikel 6:237 sub k BW heeft aangegeven dat de gebruiker de mogelijkheid heeft om aan te tonen dat er geen sprake is van een onredelijk bezwarend beding, en daarbij als voorbeelden genoemd de situatie dat de gebruiker hoge kosten heeft moeten maken om klanten te werven voor de betrokken overeenkomsten¹³, bijvoorbeeld door de consument een fikse korting of cadeau te geven. Hierin ligt de gedachte besloten dat de consument voor de langere opzegtermijn is gecompenseerd. Van een dergelijke compensatie voor de consument, of hoge wervingskosten voor de gebruiker is in casu geen sprake.

54. De BOK heeft evenmin met andere valide argumenten het vermoeden kunnen ontzenuwen dat het Opzegbeding onredelijk bezwarend is. Voorts wordt haar

¹³ TK vergaderjaar 2008/2009, 30520, nr. 8, blz 11.

stelling in de praktijk ook ontkracht doordat diverse ondernemers, waaronder eigen leden van de BOK, reeds een opzegtermijn van één maand hanteren. Het primaire bezwaar van de BOK lijkt te zijn dat de verkorting van de opzegtermijn tot 1 maand financieel nadelig is voor haar leden c.q. de gebruikers van de Algemene Voorwaarden 2005. Of, en de mate waarin dat nadelige effect zich zou voordoen heeft de BOK niet onderbouwd, laat staan dat dat financiële nadeel zwaarder dient te wegen bij het (financiële) belang van de consument om een overeenkomst te allen tijde met in achtneming van een opzegtermijn van 1 maand te doen eindigen.

55. De Consumentenbond concludeert dat het Opzegbeding onredelijk bezwarend is, althans dat het vermoeden dat zulks het geval is niet door de BOK is ontzenuwd, waarmee de grondslag is gevormd voor de vordering van de Consumentenbond tot het onredelijk bezwarend verklaren van het Opzegbeding.

De eisen van art. 6:240 BW.

56. Aan de voorwaarden die art. 6:240 BW stelt aan het instellen van de voornoemde vordering is voldaan.

57. De BOK behartigt de belangen van de ondernemers in de kinderopvang. Zij heeft de Algemene Voorwaarden 2005 opgesteld, dan wel doen opstellen. Uit de parlementaire geschiedenis volgt dat zulks kwalificeert als het 'bevorderen' van het gebruik als bedoeld in art. 6:240 lid 2 BW. Het is daarbij niet van belang of zij het gebruik aanbeveelt, verplicht stelt of slechts ter beschikking stelt. Overigens heeft de BOK ook actief het gebruik van de Algemene Voorwaarden 2005 bevorderd. Als voorbeeld overlegt de Consumentenbond als **productie 6** een brief van 17 juni 2004 van de directeur van MOgroep (de voorganger van de BOK), waarin hij aangeeft dat de MOgroep investeert in een brede verspreiding en groter gebruik van de Algemene Voorwaarden 2005. De BOK kwalificeert daarmee als een partij als bedoeld in art. 6:240 lid 2 BW.

58. De Consumentenbond is een organisatie als bedoeld in art. 6:240 lid 3 BW¹⁴. Nu zij reeds sinds 2009 in overleg is met de BOK over een herziening van de Algemene Voorwaarden 2005, heeft zij de BOK ruim de gelegenheid geboden, en in ieder geval meer dan twee weken, om de Algemene Voorwaarden 2005 dusdanig te wijzigen dat de bezwaren die grond voor haar vordering opleveren zouden zijn weggenomen.

59. Het feit dat de door de (voorgangers van de) BOK opgestelde Algemene Voorwaarden 2005 in overleg met de Consumentenbond tot stand zijn gekomen, doet niet af aan het recht van de Consumentenbond om thans de onderhavige vordering in te stellen. In 2005 hebben de bij het vaststellen van de Algemene Voorwaarden 2005 betrokken partijen immers afgesproken om die Voorwaarden een werkingsduur van 2 jaar te geven c.q. tot 1 september 2007¹⁵ en vervolgens te gaan herzien. De instemming van de Consumentenbond is dus beperkt geweest in tijd, zodat de Algemene Voorwaarden vanaf 1 september 2007 formeel niet meer haar instemming dragen. Daarnaast heeft de Consumentenbond, nadat het langdurige overleg met de BOK over de herziening vruchteloos bleek, haar instemming c.q. haar gedogen ook nog eens expliciet per 17 april 2013 ingetrokken¹⁶.

De vorderingen.

60. In deze procedure wenst de Consumentenbond voor recht verklaard te krijgen dat het Opzegbeding als onredelijk bezwarend kwalificeert, mede omdat hiervan een preventieve werking zal uitgaan naar ondernemers in de kinderopvang die geen lid zijn van de BOK, maar wel het Opzegbeding of een identieke regeling hanteren in hun algemene voorwaarden. Daarnaast wil de Consumentenbond bewerkstelligen dat de leden van de BOK het Opzegbeding niet meer gebruiken en de BOK het gebruik daarvan niet meer bevordert. Om dit doel te bereiken, acht de Consumentenbond het mede noodzakelijk dat de BOK onder oplegging van een dwangsom wordt geboden om de aanbeveling tot gebruik te herroepen en de uitspraak van het gerechtshof openbaar te maken. Hieraan kan invulling

¹⁴ Zie HR 2 september 1994, RZA 1995, nr. 30.

¹⁵ Zie hiervoor, paragraaf 7.

¹⁶ Zie hiervoor, paragraaf 11.

worden gegeven door een duidelijke plaatsing van het dictum van het arrest op de home page van de website van de BOK, met doorverwijzing naar het gehele arrest op een andere deel van haar website. De BOK heeft immers ook via haar website haar leden geïnformeerd over het geschil en de vermeende onjuistheid van het standpunt dat de Consumentenbond en BOinK over de geldigheid van het Opzegbeding hebben ingenomen¹⁷, zodat aanwending van datzelfde medium voor de communicatie over de uitslag van het geschil passend is. Voor de deugdelijke nakoming van de beslissing van het hof door de leden van de BOK acht de Consumenten het eveneens noodzakelijk dat aan het verbod tot gebruik een dwangsom wordt gekoppeld. Zonder deze dwangsom zal de beslissing voor deze leden anders een louter declaratoir karakter hebben en daarmee de noodzakelijke effectieve werking ontberen.

61. De Consumentenbond realiseert zich dat door het wegvallen van het Opzegbeding onduidelijkheid kan ontstaan over hetgeen tussen consument en ondernemer rechtens ten aanzien van een door de consument gedane tussentijdse opzegging. Uit het geschetste juridisch kader volgt immers dat de consument een overeenkomst van kinderopvang te allen tijde mag opzeggen, maar dat in dat geval een ongewenste onduidelijkheid kan ontstaan over een eventueel verschuldigd redelijk loon. De Consumentenbond meent daarom dat het belang van zowel de consumenten, als de BOK en de gebruikers van de Algemene Voorwaarden 2005 is gediend met een contractuele opzegtermijn van één maand. De Consumentenbond verzoekt uw hof daarom om gebruik te maken van zijn bevoegdheid ex art. 6:241 BW, en bij toewijzing van de vorderingen aan te geven dat het onredelijk bezwarende karakter kan worden weggenomen door bij een overeenkomst voor bepaalde of maximale tijd als bedoeld in artikel 7 lid 1 van de Algemene Voorwaarden 2005, de consument het recht te geven de overeenkomst te allen tijde door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

¹⁷ Zie hiervoor, paragraaf 11.

Verweer en de weerlegging van het verweer van gedaagden.

62. Het verweer en de weerlegging van gedaagden is hiervoor in paragrafen 29 tot en met 52 uitgebreid aan bod gekomen.

Bewijsaanbod.

63. De Consumentenbond biedt bewijs aan van haar stellingen, zonder daarmee een bewijslast op zich te nemen die rechtens niet op haar rust.

Bevoegdheid.

64. Ingevolge artikel 6:241 lid 1 BW is het hof bij uitsluiting bevoegd tot kennisneming van de hierna te formuleren vorderingen.

Producties.

65. De in deze dagvaarding genoemde producties zullen bij akte in de procedure worden gebracht.

MITSDIEN:

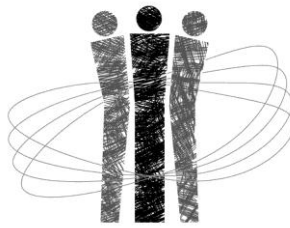
Het uw hof moge behagen om bij arrest, voor zover als mogelijk uitvoerbaar bij voorraad:

1. te verklaren voor recht dat artikel 7 lid 4 van de Algemene Voorwaarden 2005 onredelijk bezwarend is, voor zover in dat beding voor de consumenten een opzegtermijn van 2 maanden wordt gesteld en opzegging slechts kan plaatsvinden tegen een bepaalde dag;
2. gedaagde sub 1 te verbieden het gebruik van voornoemd beding te bevorderen;
3. gedaagden sub 2 te verbieden het gebruik van voornoemd beding, zulks op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 10.000 per overtreding vanaf de tweede dag na de dag waarop het arrest is betekend;

4. gedaagde sub 1 te gebieden om binnen twee dagen na de dag van betekening van het arrest het dictum van het arrest integraal op goed leesbare wijze te plaatsen op de home page van haar website www.kinderopvang.nl met een verwijzing naar en plaatsing van het gehele arrest op een ander algemeen toegankelijk deel van haar website, zulks op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 10.000 per dag dat gedaagde sub 1 in gebreke blijft om op de aangegeven wijze het arrest openbaar te maken;

5. gedaagde sub 1 tezamen met enige verschenen gedaagde sub 2 hoofdelijk te veroordelen in de kosten van deze procedure en in het geval voldoening niet binnen veertien dagen na betekening van het ten deze wijzen vonnis plaatsvindt, tot betaling van nakosten.

De kosten van deze dagvaarding bedragen voor mij, deurwaarder, €_____



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

1. Inleiding

U heeft een geschil met het kinderopvangcentrum. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang, wanneer de ondernemer tenminste lid is van de Brancheorganisatie Kinderopvang of is geregistreerd bij de Geschillencommissie.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 50,84. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:

Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de Brancheorganisatie Kinderopvang een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer. De ondernemer moet zijn aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang of bij de SGC voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd. De klachten moeten betrekking hebben op de kwaliteit van de kinderopvang.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door

de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van de ondernemer staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur de ondernemer dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 3 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil bij de Commissie aanhangig maken.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is.

In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld - minus een bedrag van € 25,42 - terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten. Heropening van het dossier is niet mogelijk, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die heropening kunnen rechtvaardigen.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;3. maak het klachtengeld over;4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie. |
|--|

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. De ondernemer krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De onderneming in kinderopvang wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

9. De zitting

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag of Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel

redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Circa één maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter een ondernemer die aangesloten is bij de Brancheorganisatie Kinderopvang weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantieregeling van de Brancheorganisatie Kinderopvang. De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

De ondernemer die geen lid is van de Brancheorganisatie Kinderopvang maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de SGC heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.