

## Algemene voorwaarden Meneer Robert

Algemene voorwaarden vormen het draagvlak van de gemaakte afspraken tussen Meneer Robert en jou. Deze zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Meneer Robert en jou als afnemer van de diensten van Meneer Robert.

De afnemer hierna te noemen: de *kandidaat*.  
Meneer Robert, hierna te noemen: de *opleider*.

### Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de opleidingsovereenkomst welke is afgesloten tussen de kandidaat en de opleider, op het moment dat de kandidaat schriftelijk (per mail of via de app) kenbaar heeft gemaakt zijn rijopleiding bij de opleider te zullen gaan volgen.
- 1.2 Mogelijke aanvullende afspraken tussen de kandidaat en de opleider worden schriftelijk (vooraf) vastgelegd en zijn geldend tijdens de gehele duur van de rijopleiding.

### Artikel 2. Verplichtingen van de opleider

- 2.1 De opleider is in het bezit van een geldig bevoegdheidsbewijs en certificaten om de rijlessen te mogen verlenen. Hiermee voldoet de opleider aan de eisen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM).
- 2.2 De opleider verzorgt de rijlessen, toetsen en examens in principe in dezelfde lesauto. Incidenteel kan het voorkomen dat hiervan moet worden afgeweken. Opleider verzorgt dan passend, vervangend vervoer.
- 2.3 De opleider heeft een kwalitatieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 2.4 Als gevolg van ziekte, privéomstandigheden, weer- of verkeersomstandigheden of een andere legitieme reden kan de opleider niet in staat zijn om de afspraak na te komen. De kosten van de rijles worden in een dergelijke situatie niet in rekening gebracht. De kandidaat kan in dit geval geen aanspraak maken op een schadevergoeding of restitutie. Een vervallen afspraak zal in overleg met de leerling op een ander moment opnieuw ingepland worden.
- 2.5 De opleider behoudt zich het recht voor de dienstverlening te weigeren wanneer de kandidaat niet behoorlijk in staat is om de auto op een verantwoorde wijze te besturen. Dit wordt uitsluitend beoordeeld door de opleider. Dit op grond van het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen, of indien er sprake is van een fysieke of psychische belemmering. De kandidaat heeft in dit geval geen recht op restitutie van het lesgeld.
- 2.6 De opleider plant uitsluitend een tussentijdse toets of praktijkexamen bij het CBR wanneer de kandidaat hiervoor klaar is. Het advies zal tijdig worden gedeeld met de kandidaat.

### Artikel 3. Verplichtingen van de kandidaat

- 3.1 De kandidaat dient een minimale leeftijd te hebben van 16,5 jaar en dient zich tijdens de rijopleiding te allen tijde te kunnen legitimeren.
- 3.2 De kandidaat verstrekt bij aanvang van de overeenkomst aan opleider alle naar waarheid aanwezige informatie over zijn medische en psychische situatie (alsmede alcoholgebruik, medicijngebruik en drugsgebruik). Indien de kandidaat informatie verzwijgt, behoudt de opleider het recht om de rijles dan wel de lesovereenkomst op te zeggen.

- 3.3 De kandidaat heeft de plicht de opleider te informeren wanneer er sprake is van ontzegging van de rijbevoegdheid van motorrijtuigen. Indien de kandidaat informatie verzwijgt, behoudt de opleider het recht om de rijles dan wel de lesovereenkomst op te zeggen, zonder restitutie van het lesgeld.
- 3.4 Indien er schade ontstaat als gevolg van hetgeen vermeldt in artikel 2 van dit artikel, behoudt de opleider zich het recht voor om de (herstel)kosten op de kandidaat te verhalen.
- 3.5 De kandidaat dient op verzoek (en indien reeds in het bezit) een geldig theorie-certificaat te kunnen tonen.
- 3.6 Van de kandidaat wordt zeer nadrukkelijk verwacht dat zij alle tussen de hem en de opleider gemaakte afspraken, voortgang en advisering bespreekt met ouders en/of verzorgers.

#### **Artikel 4. Procedure rijlessen, beschikbaarheid en afspraken**

- 4.1 De tijd van de rijles wordt volledig besteed aan de kandidaat. De rijles heeft een duur van 50 minuten. Er kan ook worden afgestemd dat een rijles een duur heeft van 80 minuten of langer. De eerste rijles (kennismakingsles) is zonder kosten en heeft een duur van 50 minuten.
- 4.2 Een rijles vindt uitsluitend plaats wanneer opleider aan kandidaat via de app een afspraakbevestiging heeft toegezonden. Zonder afspraakbevestiging, vindt er geen rijles plaats.
- 4.3 Het afzeggen van een rijles door de kandidaat dient uitsluitend telefonisch of per app te worden gedaan.
- 4.4 De kandidaat mag een afspraak minimaal 24 uur van tevoren kostenloos afzeggen. Indien de afspraak binnen 24 uur wordt afgezegd, worden de kosten voor die rijles volledig in rekening gebracht.
- 4.5 De kandidaat dient op tijd en plaats aanwezig te zijn zoals afgestemd met de opleider. Indien verlaat, dient de kandidaat dit per direct, dan wel zo spoedig mogelijk telefonisch door te geven aan de opleider. Per situatie zal dan bekeken worden of de betreffende rijles (verkort) kan plaatsvinden. De kosten voor deze volledige rijles blijven gehandhaafd.
- 4.6 Indien het afzeggen een dringende reden heeft (ziekenhuisopname, overlijden van een familielid), worden de kosten van die rijles niet in rekening gebracht. Elke andere reden (zoals ziekte en vakantie) zijn uitgesloten.
- 4.7 Na het volgen van de tussentijdse toets stuurt opleider de kandidaat een update van de gereden lessen tot dat moment. In het overzicht van afspraakbevestigingen kan de kandidaat tevens zelf bijhouden hoeveel rijlessen er reeds zijn gevolgd.
- 4.8 Van de kandidaat wordt verwacht dat deze wekelijks op elke dinsdag van de week vóór 18.00 uur zijn beschikbaarheid kenbaar maakt aan de opleider. Indien de kandidaat dit verzuimt of dit op een later tijdstip doorgeeft, bestaat de kans dat het volgen van een rijles in de daaropvolgende week niet mogelijk is. De opleider zal zich optimaal inzetten om dit alsnog te realiseren, door een rijles te ruilen met die van een andere kandidaat.
- 4.9 De opleider behoudt zich het recht voor om gemaakte afspraken te wijzigen, indien hiertoe noodzaak is. Wijzigingen worden te allen tijde via de app aan de kandidaat bevestigd.
- 4.10 Van kandidaat wordt verwacht dat deze een zo breed mogelijk aantal agendamogelijkheden / beschikbaarheid aan opleider verstrekt.
- 4.11 In de afspraakbevestiging via de app wordt benoemd onder welke specifieke omstandigheden en onder welke voorwaarden de rijles kan plaatsvinden.

## **Artikel 5 . Financiële (betalings-)voorwaarden**

- 5.1 Het betalen van losse rijlessen dient contant of per pin per rijles en na afloop van de rijles plaats te vinden.
- 5.2 Het betalen van het lespakket dient contant, per pin of per bankoverschrijving (factuur) te worden voldaan.
- 5.3 Bij betaling per factuur wordt een betalingstermijn van 7 dagen gehanteerd.
- 5.4 Het betalen van een lespakket mag, mits vooraf afgestemd, in maximaal twee gelijke termijnen worden voldaan. De eerste termijn binnen 7 dagen, de tweede termijn wanneer door de kandidaat 15 rijlessen is gevolgd.
- 5.5 Bij aanvraag van een tussentijdse toets of praktijkexamen dient het examengeld te zijn voldaan aan de opleider. Indien dit (nog) niet is gedaan, zal er geen reservering worden gemaakt.
- 5.6 Indien er sprake is van een betaalachterstand, hanteert de opleider de volgende procedure:
  - ◆ De opleider zendt de kandidaat per e-mail een betalingsherinnering. Indien binnen 7 dagen de openstaande kosten nog niet voldaan zijn, ontvangt de kandidaat een aanmaning en wordt er een stop gezet op de te volgen rijlessen en (reeds geplande) examens.
  - ◆ Bij het verzenden van een aanmaning heeft de opleider het recht om de openstaande kosten per reminder te verhogen met een bedrag van € 25,00 aan administratiekosten. Het totaal aan kosten dient binnen 7 dagen te worden voldaan.
  - ◆ Indien de betaling na het verzenden van de betalingsherinnering en de aanmaning uitblijft, zal de opleider een incassobureau inschakelen. Alle uit deze procedure voortkomende extra kosten (wettelijke rente) zullen voor rekening van de kandidaat zijn.
  - ◆ Totdat de openstaande betaling is voldaan, zullen de rijlessen worden opgeschort. De eventuele, hieruit voortkomende kosten voor het her-plannen van de examens zijn voor rekening van de kandidaat.
- 5.7 Indien blijkt dat de kandidaat buiten een lespakket meer lessen nodig heeft, worden deze separaat (per rijles) in rekening gebracht. De kandidaat ontvangt hiervan van opleider een update na het volgen van de tussentijdse toets.
- 5.8 Indien blijkt dat de kandidaat een lespakket heeft afgenomen en er minder lessen nodig zijn, worden deze na de afronding van de rijopleiding gecrediteerd.
- 5.9 De opleider behoudt zich het recht voor om de tarieven (tussentijds) te verhogen. Indien er een lespakket is afgenomen, is dit niet van invloed.
- 5.10 De opleider behoudt zich het recht voor om de tarieven (tussentijds) aan te passen indien door de overheid wordt vastgesteld een wijziging wordt aangebracht ten aanzien van de examengelden of BTW.

## **Artikel 6. Examenvoorwaarden**

- 6.1 Na het behalen van het theorie-certificaat is opleider in (pas) staat om de tussentijdse toets en het praktijkexamen te plannen. Eerder is dit niet mogelijk. Bij het plannen van deze examen-elementen is opleider afhankelijk van de beschikbaarheid bij het CBR en van de eigen agenda.

- 6.2 De kosten voor het (opnieuw) reserveren van een tussentijdse toets, praktijkexamen of andere toetsvorm zijn voor rekening van de kandidaat wanneer:
- ◆ de kandidaat te laat verschijnt op de toetsingslocatie.
  - ◆ de kandidaat op dat moment niet beschikt over een (geldig) legitimatiebewijs en het theorie document.
  - ◆ de kandidaat een vakantie heeft gepland, welke gelijk valt met de gereserveerde datum.
- 6.3 Indien het CBR besluit dat de examen- en toetsmomenten niet doorgaan in verband met weersomstandigheden, zal opleider namens het CBR een alternatieve datum aanbieden.
- 6.4 De kosten voor het opnieuw reserveren van een tussentijdse toets, praktijkexamen of andere toetsvorm zijn voor de opleider wanneer:
- ◆ er sprake is van het overlijden van een familielid in de eerste of tweede graad en dit overlijden of de uitvaart precies op de gereserveerde dag valt.
  - ◆ het lesvoertuig op die dag niet beschikbaar is en er onverhoopt geen ander lesvoertuig aangeboden kan worden.
  - ◆ het lesvoertuig tijdens een tussentijdse toets of praktijkexamen door de examinator van het CBR wordt afgekeurd en er geen ander lesvoertuig kan worden aangeboden.

#### **Artikel 7. Beëindigen van de lesovereenkomst**

- 7.1 De opleider behoudt zich het recht voor om de lesovereenkomst te beëindigen wanneer:
- ◆ er de indruk is dat er door de kandidaat opzettelijk geen en/of onjuiste informatie is gegeven die van invloed is op de rijopleiding.
  - ◆ er sprake is van het door de kandidaat of diens ouders / verzorgers opzettelijk en onjuist invullen van de gezondheidsverklaring, welke wordt vereist door het CBR.
  - ◆ de indruk is dat de kandidaat de voortgang van de rijopleiding opzettelijk hindert.
  - ◆ de kandidaat langer dan twee maanden (na inschrijving) zonder schriftelijke opgave van reden wacht met het vervolgen van de rijopleiding.
  - ◆ er naar inzicht van de opleider geen positieve of vertrouwelijke samenwerking (meer) mogelijk is.
- 7.2 Bij tussentijdse opzegging van lesovereenkomst bij een lespakket:
- ◆ De afgenomen diensten en goederen welke zijn opgenomen in een lespakket tegen het huidige / actuele tarief, per losse rijles en zonder de berekende pakketkorting worden verrekend.
  - ◆ De opleider brengt een bedrag van € 125,00 aan administratiekosten in rekening.
  - ◆ De opleider brengt het bedrag van de inschrijfkosten in rekening.
  - ◆ De opleider verzorgt een overzicht van de reeds gereden rijlessen en de verrekening.
- 7.3 Bij tussentijdse opzegging van de lesovereenkomst bij losse rijlessen:
- ◆ De opleider brengt een bedrag van € 125,00 aan administratiekosten in rekening.
  - ◆ De opleider verzorgt een overzicht van de reeds gereden rijlessen en de verrekening.
- 7.4 Wanneer de rijopleiding na twee jaar na betaling van het lespakket door kandidaat wordt hervat (bijvoorbeeld door tussentijds stoppen vanwege school), volgt er een opgave van meerkosten van het betaalde lespakket, op basis van de dan geldige, huidige prijs.

- 7.5 Indien een kandidaat na betaling van een lespakket, na drie jaar geen vervolg heeft gegeven aan zijn of haar rijopleiding, zal de lesovereenkomst worden ontbonden. Er vindt geen restitutie plaats van de reeds betaalde kosten.
- 7.6 Terugbetaling volgt per bank en uiterlijk binnen 30 dagen na opzegging.
- 7.7 De kandidaat heeft het recht de lesovereenkomst te allen tijde te beëindigen. Restitutie volgt zoals beschreven in artikel 7.2 en 7.3.
- 7.8 Opzegging dient uitsluitend schriftelijk (via de mail of via de app) te worden ingediend en is pas definitief na bevestiging door opleider.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

- 8.1 De opleider sluit elke vorm van aansprakelijkheid uit, voor zover dit niet dwingend in de Nederlandse wetgeving is opgenomen.
- 8.2 De aansprakelijkheid van de opleider beperkt zich uitdrukkelijk tot het bedrag dat zijn verzekeraar als schadevergoeding voor de desbetreffende gebeurtenis uitkeert.
- 8.3 De opleider verplicht zich tot het afsluiten van een verzekering waarbij de kandidaat is verzekerd tegen de geldelijke gevolgen van schade geleden door derden als gevolg van een aanrijding, tijdens het volgen van de rijles of een examen- of toetsmoment. Uitgesloten is schade ten gevolge van (grove) nalatigheid van de leerling dan wel misbruik van middelen als alcohol, drugs en medicatie wijzend op het verbod om een motorvoertuig te besturen.
- 8.4 Indien de kandidaat een rijles volgt ondanks de ontzegging zoals beschreven in artikel 2.3 en 3.3 van deze algemene voorwaarden, vrijwaart deze de opleider volledig van de (financiële) gevolgen hiervan. Ter zake opgelegde boetes en overige financiële maatregelen zijn geheel voor rekening van de leerling.

#### **Artikel 9. Klachtenbehandeling**

- 9.1 De opleider neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit van zijn dienstverlening.
- 9.2 Onder een klacht vanuit de kandidaat wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, ontevredenheid over de opleider, het rijvoertuig of het lesmateriaal. Vanuit de opleider kan een klacht een bijzondere of zeer dringende situatie betreffen, waarbij er reden tot zorg of wantrouwen bestaat. Uitsluitend worden inhoudelijke klachten behandeld. De punten 9.3 t/m 9.6 van artikel 9 gelden voor beide partijen:
- 9.3 Een klacht dient schriftelijk aan de andere partij te worden voorgelegd. Het uitgangspunt van beide partijen is zorg te dragen voor tevredenheid en een soepel (verder) verloop van de lesovereenkomst.
- 9.4 De indiener van de klacht ontvangt binnen twee werkdagen een reactie. Binnen een redelijke termijn zal er een oplossing worden voorgesteld.
- 9.5 De ontvanger van de klacht zal deze in vertrouwen behandelen.
- 9.6 In geval van een klacht zullen beide partijen in alle redelijkheid en billijkheid redeneren en zich beiden optimaal inzetten om dit op te lossen.
- 9.7 Indien het redelijke en billijke niet leidt tot herstel van het vertrouwen, behoudt opleider zich voor om de lesovereenkomst op te heffen. Hierbij gelden de bepalingen zoals genoemd in artikel 7.

**Artikel 10. Overige bepalingen**

- 10.1 De opleider behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie van deze algemene voorwaarden zal zichtbaar zijn op de website van opleider.
- 10.2 Met de publicatie van de algemene voorwaarden op de website van opleider, vervallen de eerder verstrekte versies ervan.
- 10.3 Het totaal aantal artikelen van deze algemene voorwaarden bedraagt tien.
- 10.4 Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.  
Druk-, zet- en spelfouten voorbehouden.

