

## **Algemene leverings- en annuleringsvoorwaarden**

### **Artikel 1**

#### Algemene Voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot uitvoering van diensten voor Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. gevestigd te Barendrecht, Arnhemseweg 41

1.2 Het volgen van rijlessen geldt als acceptatie van de voorwaarden van Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V.

1.3 Bijzondere van de voorwaarden van Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. afwijkende bepalingen zijn slechts bindend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

### **Artikel 2**

#### Instructie

2.1 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. ervoor dat rijles wordt gegeven door instructeurs / instructrices die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM).

2.2 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. zal er eveneens voor zorgdragen dat de leerling(e), verder te noemen leerling, zoveel mogelijk les krijgt van dezelfde instructeur / instructrice.

2.3 De overeengekomen lestijd zal volledig worden benut voor rij- en lesinstructie, tenzij: Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. of leerling hiervan wenst af te wijken. Indien zodanige onvoorziene omstandigheid zich voordoet, is Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. niet gehouden het lesgeld aan de leerling te restitueren

2.4 Het overeengekomen lesplan zal tot aan het einde worden nagekomen, tenzij Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. of leerling hiervan wenst af te wijken.

2.5 De leerling dient alle aanwijzingen van de rij-instructeur (trice) tijdens de rijlessen op te volgen.

### **Artikel 3**

#### Hetzelfde type motorvoertuig

De leerling die via Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. het examen heeft aangevraagd, zal op de datum en de tijd waartegen deze is opgeroepen door de daartoe bevoegde instantie, de beschikking hebben over hetzelfde motorvoertuig, dan wel tenminste een motorvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardige type als waarin hij/zij rijles heeft genoten.

### **Artikel 4**

#### Lesafspraak

De leerling dient zich te houden aan de afgesproken datum, tijd en plaats voor het houden van de rijles.

Door Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. wordt een wachttijd van 15 minuten in acht genomen op het ophaaladres of zo dicht mogelijk daarbij (i.v.m. parkeerproblemen).

De instructeur / instructrice zal, indien mogelijk aanbellen of telefonisch contact zoeken.

Indien hij niet op de afgesproken datum, tijd en plaats aanwezig is, is hij gehouden het volledige lesgeld aan Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. te voldoen, tenzij de leerling een

dusdanige reden heeft dat hij/zij niet vooraf had kunnen annuleren (voorwaarden: zie artikelen 5.2 of 6.2).

## **Artikel 5**

### Annulering door leerling

5.1 Leerling kan kosteloos een losse rijles (ook rijtest, Try the Bike), die ook deel kan zijn van een complete opleiding, tenminste 3 volle werkdagen voor de afspraak annuleren. Bij annulering door leerling van complete opleidingen (opleidingen waarbij alle rij- en of theorielessen inclusief de examens reeds vaststaan) en examens, zal de volgende annuleringsstaffel, in % van totaalbedrag, gehanteerd worden:

Binnen 4 weken: kosteloos

Binnen 3 weken: 50 %

Binnen 2 weken: 75 %

Binnen 1 week : 100 %

Uitzondering voorwaarden annulering:

5.2 In geval van overlijden van een familielid (tot en met de eerste graad) en de begrafenis of crematie nog niet heeft plaatsgevonden of plaats zal vinden op de rijlesdag. Er moet wel een (kopie) rouwkaart of rouwadvertentie overlegd worden.

5.3 Er is sprake van een niet aan leerling toe te rekenen dringende reden, waardoor van de leerling niet kan worden verwacht dat hij de rijles kan volgen. Dit wordt door Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. beoordeeld. In de gevallen, genoemd in artikelen 5.2a en 5.2b, zal Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. er voor zorgdragen het gemiste aantal rijlessen zoveel mogelijke opnieuw in te plannen. Dat zal kunnen betekenen, dat dit bij een andere instructeur zal kunnen gebeuren.

Wijze van afzegging:

5.4 Dit kan telefonisch of per e-mail, E-mails die na sluitingstijd van het kantoor door Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. worden ontvangen, vallen automatisch onder de volgende werkdag. Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. kan nooit verantwoordelijk worden gesteld door niet ontvangen van een e-mail. Alleen e-mails met leesbevestiging worden ontvankelijk verklaard. Afmelden per e-mail op: [info@dubbeldam.nu](mailto:info@dubbeldam.nu)

## **Artikel 6**

### Bëeindigen instructie

6.1 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. kan de lesinstructie beëindigen wegens dringende redenen, gelegen in de persoon van de leerling en/of diens gedragingen, waardoor er niet van Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. kan worden verlangd dat de lesinstructie wordt voortgezet. Dit is ter beoordeling van de instructeur.

6.2 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. is niet gehouden lesinstructie te geven wanneer het de instructeur/docent blijkt dat de leerling vermoedelijk als gevolg van het gebruik van alcohol, medicijnen of verdovende middelen of enige andere psychische oorzaak (zoals o.a. overspannenheid) niet in staat is een motorvoertuig te besturen zonder de kans op schade

en letsel aan zichzelf, de instructeur of derden of kan deelnemen aan de cursus. Dit is ter beoordeling van de instructeur / docent.

In de gevallen 6.1 en 6.2 is Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. niet gehouden het resterende bedrag, waarvoor nog geen tegenprestatie is verricht, aan de leerling te restitueren.

6.3 Het voertuig is niet beschikbaar en er is ook geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

6.4 De rijles wordt wegens slechte weersomstandigheden afgelast.

Bij 6.3 en 6.4 zal Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. ervoor zorgdragen dat de rijles weer ingehaald kan worden en zal de afgelaste rijles in rekening brengen.

## **Artikel 7**

### Aanvraag examen

7.1 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. zal binnen twee weken nadat de overeenstemming is bereikt en aan alle voorwaarden (ook medisch) is voldaan, het examen aanvragen of medewerking daaraan verlenen.

7.2 Indien het examen geen doorgang kan vinden wegens vakantie van de leerling omdat hij verzuimd heeft zijn vakantie bij aanvraag op te geven, draagt de leerling zelf alle daaruit voortvloeiende kosten.

## **Artikel 8**

### Annulering examens

Een rij-examen kan worden geannuleerd in de volgende gevallen:

8.1 In geval van overlijden van een familielid (tot en met de eerste graad) en de begrafenis of crematie nog niet heeft plaatsgevonden of plaats zal vinden op de examendag. Er moet wel een (kopie) rouwkaart of rouwadvertentie overlegd worden.

8.2 Er is sprake van een niet aan leerling toe te rekenen dringende reden, waardoor er van een leerling niet kan worden verwacht dat hij het examen kan afleggen. Dit is ter beoordeling aan de examinerator en of instructeur / docent.

8.3 Het lesvoertuig is niet beschikbaar of er is geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

8.4 het lesvoertuig wordt door de examinerator afgekeurd en er is geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

8.5 Indien het CBR, de CCV of het BNOR het examen wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden. Dan kan de verkeersschool de leerling in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde examen:

Rij-examen categorie A: lesgeld van twee rijlessen

Rij-examen categorie B: lesgeld van een rijles

Rij-examen categorie C / CE en D: lesgeld van twee rijlessen

In geval van 8.3 t/m 8.5 zal Verkeersschool Dubbeldam B.V. de extra examenkosten dragen en ervoor zorgdragen, dat er een nieuw examen wordt aangevraagd.

## **Artikel 9**

### Weigering examens

Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. is niet gehouden de leerling het examen te laten afnemen wanneer het de instructeur / docent en of examiner blijkt dat de leerling vermoedelijk als gevolg van het gebruik van alcohol, medicijnen of verdovende middelen of enige andere psychische oorzaak (zoals o.a. overspannenheid) niet in staat is een motorvoertuig te besturen zonder de kans op schade en letsel aan zichzelf, de instructeur / docent of derden of een theorie-examen te doen afleggen. Dit is ter beoordeling van de instructeur / docent en of examiner.

## **Artikel 10**

### Vakantie leerling

Indien rijlessen geen doorgang kunnen vinden, omdat de leerling heeft verzuimd zijn vakantie bij inplannen van rijlessen door te geven, zal de leerling zelf de hieruit voortvloeiende kosten dragen.

## **Artikel 11**

### Betaling

11.1 Betaling dient contant te geschieden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien contante betaling uitblijft, en Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. een factuur dient te verzenden aan de leerling dan is Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. gerechtigd om EUR 7,00 administratiekosten per les in rekening te brengen. Verder is Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. gerechtigd om haar tarieven aan te passen in verband met marktwerking. Reeds overeengekomen afspraken worden door Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. nagekomen, de tariefwijziging kan wel invloed hebben op deelbetalingen.

11.2 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. is gerechtigd, indien de betaling van het verschuldigde niet binnen de termijn (14 dagen) door hem is ontvangen, de betaling als verzuim te beschouwen en aan de opdrachtgever een rente ad. 1,25% per maand, berekend vanaf de dag van verzending van de facturen.

11.3 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. is voorts gerechtigd, buiten de hoofdsom en rente om van de opdrachtgever alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, door de niet betaling veroorzaakt te vorderen. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom met een minimum van EUR 75,00. Tevens worden de buitengerechtelijke kosten verhoogd met alle kosten voor juridisch advies en bijstand.

11.5 Uit het enkele feit dat Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. zich heeft verzekerd van de hulp van een derde blijkt de grootte en de gehoudenheid tot betaling van de buitengerechtelijke kosten.

## **Artikel 12**

### Vrijwaring

12.1 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. verplicht zich om een verzekering af te sluiten, waarbij de leerling is verzekerd tegen de geldelijke gevolgen van schade, geleden door derden als gevolg van aan en/of overrijding, zowel tijdens het volgen van rijlessen als het doen van rijexamen. Kleding en helmen worden niet vergoed.

12.2 Geen dekking, volgens uit art. 12.1 wordt verleend indien de schade wordt veroorzaakt als gevolg van opzet of grove schuld van de leerling, dan wel als gevolg van het (inwendig) gebruik van alcohol, geneesmiddelen en/of andere (verdovende) middelen, die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. beperkt haar aansprakelijkheid ter zake uitdrukkelijk tot het bedrag, dat haar verzekeraar als schadevergoeding voor die gebeurtenis aan haar en/of derden zal uitkeren.

12.3 Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor schade, geleden door leerling vanwege het niet doorgaan van rijlessen en/of examens, buiten rijles- en examenkosten.

### **Artikel 13**

#### Rijbevoegdheid leerling

Indien Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. door de leerling geen kennis wordt gegeven en/of uit andere hoofde kennis draagt van enige gerechtelijke beperking, waardoor het de leerling verboden is een motorrijtuig te besturen, en Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. aan de leerling toch rijles geeft, dan vrijwaart de leerling Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. volledig voor alle gevolgen daarvan en zal de leerling aan Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. haar eventueel als gevolg daarvan opgelegde boetes vergoeden, alsmede alle voor Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. en/of de instructeur daaruit voortvloeiende schade, hoe ook genaamd, op eerste verzoek van Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. te vergoeden. Indien Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. ondanks gerechtelijke beperkingen toch rijles geeft, dan wel mocht blijken dat de door de leerling bij het sluiten van de overeenkomst gedane opgave onjuist is, vrijwaart de leerling Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. volledig en zal de leerling eventueel alle ter zake aan Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. opgelegde boetes vergoeden, alsmede alle andere financiële consequenties voor zijn rekening nemen.

### **Artikel 14**

#### Bemiddeling- en Geschillenregeling

De leerling kan, indien er geschillen ontstaan tussen de leerling en Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V., beroep doen op bemiddeling. Deze bemiddeling wordt verleend door het BOVAG.

Bemiddelingsbureau (Postbus 1100, 3800 DC Bunnik, tel. 0900-2692258, EUR 0,30 per minuut).

Indien bemiddeling voor een op beide partijen niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter het geschil, op schriftelijk verzoek van de leerling, worden onderworpen aan een voor beide partijen bindend advies. Het bindend advies zal worden uitgebracht door een Geschillencommissie (p/a) Kosterijland 15, 3961 AJ Bunnik). Het reglement is te verkrijgen bij de Bovag te Bunnik.

### **Afhandeling van klachten**

Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V. stelt alles in het werk om ervoor te zorgen, dat u als klant de beste behandeling krijgt en het best haalbare product. Het kan echter altijd een keer voorkomen, dat u niet tevreden bent over een onderdeel van onze dienstverlening.

Aangezien wij de tevredenheid van u als klant heel belangrijk vinden heeft Verkeersschool Dubbeldam B.V. een klachtprocedure. Hier vindt u de manier waarop wij met klachten omgaan.

Klachten kunt u sturen naar:

Verkeersschool Piet Dubbeldam B.V.  
Arnhemseweg 41  
2994 LA Barendrecht  
T.a.v. Dhr. A. Dubbeldam

### **Klachtenprocedure**

- U stuurt uw klacht t.n.v. Dhr. A. Dubbeldam of via de mail naar [arie@dubbeldam.nu](mailto:arie@dubbeldam.nu)
- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd. U krijgt binnen een termijn van 5 werkdagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht direct in behandeling genomen wordt.
- De functionaris die uw klacht behandelt, neemt contact op met degene binnen Verkeersschool Dubbeldam B.V. die bij de klacht betrokken is en verzamelt zo de nodige informatie.
- Het schriftelijk commentaar van de medewerker krijgt u binnen een termijn van 10 werkdagen toegezonden. Daarna neemt de behandelaar contact met u op om uw klacht toe te lichten.
- Uiteindelijk wordt aan de hand van de verzamelde informatie een uitspraak gedaan en informeert de functionaris u schriftelijk over zijn bevindingen. Deze schriftelijke reactie zal u binnen 5 werkdagen ontvangen.
- Indien de vastgestelde termijn niet gerealiseerd kan worden, zal u hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. De uitstel zal met een maximum van 10 werkdagen kunnen worden verlengd.
- Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht. Dan kunt u in beroep gaan bij de branche organisatie waarbij wij zijn aangesloten. Hierbij kunt u uw klacht melden bij:  
BOVAG  
Contactpersoon: Frans Bastiaansen  
Postbus 1100  
3980 DC Bunnik
- Uitspraak van de branchorganisatie is bindend voor de klachten afhandeling  
Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.