



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR LEVERING AAN CONSUMENTEN (AVLC) van

Installatiebedrijf Paul Steenman, Prinses Margrietplantsoen 64, 1403 SZ Bussum
hierna te noemen: "het installatiebedrijf".

Artikel 1 - Definities en toepasselijkheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen het installatiebedrijf en een consument waarop het installatiebedrijf deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met het installatiebedrijf, wanneer het installatiebedrijf voor de uitvoering daarvan derden heeft ingeschakeld.
- 1.3 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - De consument: de opdrachtgever, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
 - Het installatiebedrijf: de opdrachtnemer, die, handelend in uitoefening van zijn bedrijf, technische installaties realiseert en/of (onderhouds-)werkzaamheden hieraan verricht, met inbegrip van de levering van goederen en diensten;
 - Het werk: de tussen de consument en het installatiebedrijf overeengekomen werkzaamheden, alsmede de geleverde materialen.
 - De installatie: (centrale) verwarmingsinstallatie, luchtbehandelingsinstallatie, elektrotechnische laagspanningsinstallatie, (warm) waterinstallatie, dak werk, riolering, vloerverwarming, sanitaire voorzieningen en andere voorzieningen die zijn bestemd voor gebruik, distributie, opslag of afvoer van gas, (hemel)water en elektriciteit;
 - Signaleringsysteem: een installatie, bestaande uit middelen om waar te nemen, te ontdekken, en/of te registreren en eventueel via geluid, licht of andere middelen te waarschuwen en/of door te melden, gericht op beveiliging tegen en/of bestrijding van inbraak of brand,
 - Meer- en minder werk: door de consument gewenste toevoegingen of verminderingen van het overeengekomen werk en de te leveren producten, het werkplan en inspectieplan daaronder begrepen, die leiden tot verhoging of verlaging van de overeengekomen prijs;
 - Storing: een plotselinge, althans onverwachte, onderbreking of vermindering van de prestaties van de installatie;
 - Servicewerkzaamheden: alle werkzaamheden, met inbegrip van de levering van goederen, met als doel het onderzoeken, opsporen en/of verhelpen van storingen;
 - Onderhoudswerkzaamheden: alle werkzaamheden, met inbegrip van de levering van goederen, met als doel het bedrijfszeker en veilig functioneren van de installatie;
 - Stelpost: een als zodanig in de offerte opgenomen post, onderdeel van de aanneemsom, welke ziet op een specifiek deel van de te leveren installatie en/of het werk.
- 1.4 De in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief omzetbelasting;

Artikel 2 - Offerte en overeenkomst

- 2.1 Behoudens spoedeisende gevallen zal het installatiebedrijf voor elke installatie waarvan de begrote prijs meer bedraagt dan € 650,-- een schriftelijke offerte aan de consument doen toekomen, eventueel langs elektronische weg. De offerte omvat een beknopte omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en te leveren materialen welke een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk maakt. De offerte vermeldt het tijdstip waarop met de werkzaamheden wordt aangevangen en de verwachte duur van de werkzaamheden, alsmede de betalingswijze. Deze offerte is gedurende twintig dagen na verzending geldig.
- 2.2 De offerte vermeldt of de installatie/het werk voor een aanneemsom of op regiebasis worden aangeboden. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waartegen het werk wordt verricht. Bij de prijsvormingsmethode regie doet de installateur een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (waaronder de eenheidsprijzen per uur van de te verrichten arbeid en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). Op verzoek van de consument geeft het installatiebedrijf, indien mogelijk, een indicatie van de uiteindelijk in rekening te brengen kosten door het noemen van een richtprijs.
- 2.3 De offerte specificeert de uitgaven welke aan een bepaalde stelpost worden toegerekend. De offerte vermeldt dienaangaande een dusdanig bedrag dat hiermee dit onderdeel van de installatie/het werk kan worden gerealiseerd.
- 2.4 Het installatiebedrijf heeft, wanneer tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen, recht op een redelijke vergoeding van de kosten welke zij heeft moeten maken teneinde de offerte op te stellen en uit te werken. Het installatiebedrijf zal deze kosten, indien het deze vergoedt wenst, aan de opdrachtgever factureren. Het installatiebedrijf kan slechts aanspraak maken op deze kosten indien zij de consument bij de aanvraag van de offerte schriftelijk heeft gewezen op deze kosten en het feit dat zij deze vergoed wenst te zien bij niet aanvaarding van de offerte.
- 2.5 Wanneer de installatie dient te voldoen aan de vereisten voor enig bijzonder gebruik dan dienen partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk overeen te komen.
- 2.6 Wanneer de offerte berekeningen, ontwerpen, tekeningen, technische beschrijvingen of bestekken bevat welke door of voor rekening van het installatiebedrijf zijn opgesteld blijven deze eigendom van het installatiebedrijf. Het is de consument niet toegestaan deze bescheiden zonder toestemming van het installatiebedrijf te verveelvoudigen, aan derden ter hand te stellen of te tonen. Op verzoek van het installatiebedrijf, dient de consument, wanneer geen overeenkomst tot stand is gekomen, deze bescheiden binnen twee weken te retourneren aan het installatiebedrijf. Wanneer de consument de kosten als bedoeld onder 2.4 heeft voldaan worden deze bescheiden eigendom van de consument, dit onverminderd het intellectuele en industriële eigendomsrecht van het installatiebedrijf.
- 2.7 Wanneer het installatiebedrijf bij de te verrichten werkzaamheden opslagruimte wenst te gebruiken van de consument dient zij dit in de offerte te vermelden.
- 2.8 Bij de offerte wordt door het installatiebedrijf steeds een exemplaar van deze voorwaarden gevoegd.



- 2.9 De overeenkomst tussen het installatiebedrijf en de consument komt tot stand door aanvaarding van de offerte. Een aanvaarding welke afwijkt van de uitgebrachte offerte, daaronder begrepen een aanvaarding welke slechts ziet op een deel van het geoffreerde werk, heeft te gelden als een nieuw aanbod dat uitdrukkelijk dient te worden aanvaard. Aanvaarding van de offerte of een nieuw aanbod geschiedt bij voorkeur schriftelijk of langs elektronische weg. In dat laatste geval bevestigt het installatiebedrijf de aanvaarding door de consument eveneens langs elektronische weg.

Artikel 3 - Verplichtingen van het installatiebedrijf

- 3.1 Het installatiebedrijf is gehouden om de werkzaamheden goed en deugdelijk te verrichten, conform hetgeen is overeengekomen. Wanneer het servicewerkzaamheden betreft verplicht het installatiebedrijf zich in te spannen de oorzaak van de storing op te sporen en de storing te verhelpen.
- 3.2 Het installatiebedrijf verplicht zich de consument op de hoogte te stellen van voor het werk relevante fouten en onjuistheden welke op het eerste gezicht kenbaar zijn in de door de consument opgedragen werkzaamheden, werkwijzen, constructies en in de door de consument aangeleverde gegevens. Tevens is het installatiebedrijf gehouden te waarschuwen wanneer de door de consument te beschikking gestelde of voorgeschreven materialen of hulpmiddelen, de roerende of onroerende zaak waaraan het werk dient te geschieden daaronder begrepen, gebreken vertonen of ongeschikt zijn voor het door de consument beoogde doel. Voorgaande is van toepassing voor zover de fouten, onjuistheden of gebreken zich openbaren voor of tijdens de door het installatiebedrijf verrichte werkzaamheden en deze ter zake deskundige moet worden geacht.
- 3.3 Het installatiebedrijf is aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de op hem rustende verbintenis mits zij door de consument schriftelijk in gebreke is gesteld, waarbij aan het installatiebedrijf een redelijke termijn wordt verleend om de tekortkomingen ongedaan te maken, en het installatiebedrijf hieraan niet of niet tijdig heeft voldaan. Het installatiebedrijf is te allen tijde bevoegd om, in goed overleg met de consument, voor eigen rekening tekortkomingen te herstellen of de daaruit voortvloeiende schade te beperken of op te heffen.
- 3.4 Het installatiebedrijf is tegenover de consument aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de op hem rustende verbintenis mits zij door de consument schriftelijk in gebreke is gesteld, waarbij aan het installatiebedrijf een redelijke termijn wordt verleend om de tekortkomingen ongedaan te maken, en het installatiebedrijf hieraan niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 3.5 Het installatiebedrijf is tegenover de consument tot een maximum van € 500.000,-- per gebeurtenis aansprakelijk voor zover deze schade aan haar kan worden toegerekend.
- 3.6 Het installatiebedrijf is, in afwijking van het voorgaande, behoudens opzet of grove schuld van het installatiebedrijf of haar leidinggevende ondergeschikten, niet aansprakelijk voor schade, gevolgschade daaronder begrepen, voortvloeiende uit het niet naar behoren functioneren van een door haar aangelegde of geleverd signaleringssysteem.
- 3.7 De consument wordt door het installatiebedrijf gevrijwaard ter zake aanspraken van derden tot vergoeding van schade, te wijten aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of fouten van het installatiebedrijf, zijn ondergeschikten of door hem ingeschakelde hulpverleners.

Artikel 4 - Verplichtingen consument

- 4.1 De consument verschafft het installatiebedrijf toegang tot de plaats waar de werkzaamheden verricht dienen te worden. Voor zover nodig voor het verrichten van de werkzaamheden stelt de consument elektriciteit, gas en water en de aansluitingen op de betreffende netwerken ter beschikking aan het installatiebedrijf. De hiermee gemoeide kosten komen voor rekening van de consument. Wanneer het installatiebedrijf heeft bedongen dat zij gebruik kan maken van opslagruimte van de consument dient laatstgenoemde het ongestoorde genot van de ze opslagruimte te verschaffen en als een goed bewaarder voor de opgeslagen zaken te zorgen.
- 4.2 De voor het oprichten en aanleggen, gebruiken of hebben van de installatie vereiste ontheffingen, beschikkingen, toestemmingen en vergunningen worden door de consument aangeleverd. Daarnaast is de consument gehouden om het installatiebedrijf de beschikking te verschaffen over alle relevante informatie, ontwerpen, en wijzigingen hiervan, welke nodig zijn om de werkzaamheden conform de overeenkomst te realiseren.
- 4.3 De consument is gehouden er voor te zorgen dat werkzaamheden en leveringen door derden, welk niet tot de werkzaamheden van het installatiebedrijf behoren, zodanig worden verricht dat het installatiebedrijf haar werkzaamheden tijdig en naar behoren kan verrichten. Ingeval van vertraging is de consument verplicht om de consument hiervan in kennis te stellen.
- 4.4 Ingeval van vertraging in de voortgang van de te verrichten werkzaamheden als gevolg van omstandigheden die voor risico van de consument komen is deze schadeplichtig tegenover het installatiebedrijf wanneer de schade aan de consument kan worden toegerekend.
- 4.5 Behoudens de verplichtingen welke voor het installatiebedrijf voortvloeien uit hetgeen in dit artikel is bepaald, rust het risico ter zake fouten in de opgedragen werkzaamheden, constructies, werkwijzen en gebreken aan de onroerende zaak, de materialen en hulpmiddelen, alsmede ter zake onjuistheden in de verstrekte gegevens, bij de consument.

Artikel 5 - Vertraging

- 5.1 Wanneer het installatiebedrijf tekortschiet ten aanzien van het aanvangstijdstip of de voortgang van de te verrichten werkzaamheden, dient de consument haar schriftelijk dienaangaande te sommeren. Wanneer, nadat een termijn van twee weken is verstreken na ontvangst van de sommatie door het installatiebedrijf, laatstgenoemde in gebreke blijft, is de consument bevoegd om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en het werk door een derde te laten verrichten. De consument heeft alsdan tevens aanspraak op vergoeding van de door hem geleden schade.



Hieronder worden mede begrepen de in redelijkheid te maken kosten om het werk door een derde te laten verrichten. Het is de consument toegestaan de geleden schade te verrekenen met hetgeen hij nog verschuldigd is aan het installatiebedrijf.

Artikel 6 - Staken werkzaamheden

- 6.1 De consument is te allen tijde is bevoegd om de werkzaamheden, onder opgaaf van redenen en middels schriftelijke mededeling, geheel of gedeeltelijk te laten staken. Hierbij dienen partijen gezamenlijk de feitelijke toestand van de werkzaamheden vast te leggen op het moment dat deze in onvoltooide staat werden opgeleverd. Tot het moment van oplevering in onvoltooide staat is het installatiebedrijf gehouden om zo nodig maatregelen te treffen teneinde schade aan de installatie voorkomen.
- 6.2 De consument is gehouden de werkzaamheden welke zijn verricht en de zaken welke zijn geleverd tot het moment van onvoltooide oplevering te voldoen conform hetgeen partijen overeenkwamen. Voorts is de consument gehouden de schade welke voor het installatiebedrijf voortvloeit uit het staken van de werkzaamheden en het onvoltooid opleveren te vergoeden. Onder de te vergoeden schade valt mede de door het installatiebedrijf gederfde winst over het gehele werk zoals dit door het installatiebedrijf is aangenomen.
Tevens vallen hier ook onder de kosten verband houdende met eventueel getroffen maatregelen teneinde schade aan de installatie te voorkomen, alsmede de overige door de voortijdige beëindiging van het werk ontstane kosten.

Artikel 7 - Meer- en minderwerk

- 7.1 Indien het meer- en minderwerk een prijsverhoging van meer dan € 300,-- tot gevolg zal hebben wordt de opdracht daartoe, behoudens spoedeisendheid, schriftelijk vastgelegd. Het ontbreken van een schriftelijke opdracht tot meer- en minderwerk staat er niet aan in de weg dat één der partijen hierop aanspraak maakt, met dien verstande dat de bewijslast dienaangaande op deze partij rust.
- 7.2 Het installatiebedrijf dient de consument er tijdig op te wijzen dat opgedragen meer- of minderwerk tot een prijsverhoging zal leiden, bij gebreke waarvan het installatiebedrijf geen aanspraak kan maken op deze prijsverhoging, behoudens wanneer de consument redelijkerwijs had moeten begrijpen dat het meer- of minderwerk tot een prijsverhoging zou leiden.
- 7.3 Wanneer partijen een aanneemsom zijn overeengekomen is het de consument toegestaan om meer - en minderwerk op te dragen voor zover de aanneemsom per saldo niet met meer dan vijftien procent wordt overschreden.
- 7.4 Een verhoging of verlaging van de kosten ter zake een bepaalde stelpost wordt verrekend als zijnde meer- of minderwerk.
- 7.5 Wanneer een wijziging in de van toepassing zijnde voorschriften een prijsverhoging ten gevolg heeft mag het installatiebedrijf dit doorberekenen aan de consument mits hij aantoonbaar ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet op de hoogte te zijn geweest van de wijziging in de voorschriften.

Art. 8 - Onvoorziene omstandigheden en overmacht

- 8.1 Het installatiebedrijf stelt de consument, behoudens spoedeisende gevallen, zo spoedig mogelijk op de hoogte van onvoorziene omstandigheden welke zich met betrekking tot de installatie of het werk voordoen. Tenzij de onvoorziene omstandigheid het noodzakelijk maakt om direct, redelijke, maatregelen te treffen teneinde eventuele schade te voorkomen of te beperken, worden de werkzaamheden onderbroken. De kosten verbonden aan deze maatregelen komen voor rekening van de consument. Na onderbreking van de werkzaamheden bepalen partijen gezamenlijk de verdere gang van zaken.
- 8.2 Het installatiebedrijf en de consument zijn beiden gerechtigd de uitvoering van het werk te doen eindigen wanneer de uitvoering niet mogelijk is als gevolg van een aan deze partij niet toe rekenen oorzaak, zulks onder vergoeding van de tot dat moment gemaakte kosten.

Artikel 9 - Oplevering

- 9.1 Wanneer het installatiebedrijf de consument mededeelt dat de installatie is voltooid, heeft de consument acht dagen om deze te aanvaarden. Na verloop van deze termijn wordt de installatie geacht te zijn opgeleverd. Ook wanneer de consument de installatie (opnieuw) in gebruik neemt wordt deze geacht te zijn opgeleverd, behoudens wanneer het niet gerechtvaardigd is om aan de ingebruikname de oplevering te verbinden. Wanneer een deel van de installatie in gebruik wordt genomen geldt dit als oplevering van dit deel.
- 9.2 Indien een datum voor de oplevering is overeengekomen en de installatie niet tijdig wordt opgeleverd is het installatiebedrijf gehouden de door de consument hierdoor geleden schade te vergoeden. In het geval partijen een datum zijn overeengekomen waarop de installatie vermoedelijk zal worden opgeleverd dan zal de installatie op of omstreeks deze datum worden opgeleverd.

Artikel 10 - Betaling

- 10.1 Wanneer het geoffreerde bedrag meer dan € 500,-- bedraagt is het installatiebedrijf gerechtigd om een aanbetaling van ten hoogste 25 procent van dit bedrag te verzoeken. Desgewenst kan de consument hiertoe voldoende zekerheid verlangen.
- 10.2 Op verlangen van het installatiebedrijf dient de consument bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid stellen voor de te betalen kosten. Nadat de overeenkomst is gesloten kan het installatiebedrijf slechts zekerheid verlangen wanneer zij goede gronden heeft om te vrezen dat de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen.
- 10.3 Wanneer partijen betaling in termijnen zijn overeengekomen dient betaling telkens binnen twee weken na ontvangst van de betreffende deel-factuur te geschieden, bij gebreke waarvan de consument, zonder verdere ingebrekestelling, in verzuim verkeert. Het is de consument, wanneer betaling in termijnen is overeengekomen, toegestaan betaling van een termijn op te schorten wanneer het installatiebedrijf tekortschiet ter zake de voortgang van het werk. Eén en ander onverminderd artikel 6 van deze voorwaarden.



- 10.4 Het installatiebedrijf zal binnen een redelijke termijn na oplevering van de installatie de eindafrekening aan de consument doen toekomen. Deze omvat, ingeval er een aanneemsom is overeengekomen een omschrijving van hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen alsmede, indien toepasselijk een omschrijving van het meer- en minderwerk. Wanneer de werkzaamheden op regie-basis zijn verricht omvat de eindafrekening een urenspecificatie, met vermelding van de uurtarieven, en een specificatie van de kosten van gebruikte materialen en de overige kosten. Wanneer er een richtprijs is genoemd mag deze niet met meer dan tien procent worden overschreden, behoudens wanneer de consument tijdig tevoren hiervoor is gewaarschuwd door het installatiebedrijf. De eindafrekening dient binnen veertien dagen te worden voldaan door de consument, bij gebreke waarvan deze, zonder verdere ingebrekestelling, in verzuim verkeert.
- 10.5 Na het verstrijken van de betalingstermijnen genoemd in art 10.3 en 10.4 zendt het installatiebedrijf eenmalig een betalingsherinnering waarin de consument op zijn verzuim wordt gewezen en hem een laatste termijn van twee weken voor betaling wordt gegeven. Na deze termijn is het installatiebedrijf bevoegd om zonder nadere ingebrekestelling tot gerechtelijke stappen over te gaan. De hieraan verbonden (buitengerechtelijke) kosten komen, voor zover deze redelijk zijn, voor rekening van de consument. Wanneer de consument, na het verstrijken van de termijn van veertien dagen, in verzuim is, is deze wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW verschuldigd.
- 10.6 Voorgaande bepaling geldt op gelijke wijze wanneer het installatiebedrijf, om welke reden dan ook, gehouden is tot betaling van enig bedrag aan de consument.
- 10.7 Materialen welke niet door natrekking deel zijn geworden van een roerende of onroerende zaak van de consument blijven eigendom van het installatiebedrijf tot de consument aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 10.8 Wanneer het installatiebedrijf tekortschiet in de nakoming van een op haar rustende verplichting is het de consument toegestaan de verschuldigde betaling(en) op te schorten, mits het opgeschorte bedrag in een redelijke verhouding staat tot de tekortkoming. Is dit laatste niet het geval dan kan het installatiebedrijf de wettelijk rente als bedoeld in 10.5 vorderen over het opgeschorte bedrag.

Artikel 11 - Garantie

- 11.1 Gebreken in de installatie welke aan het licht komen binnen achttien maanden na oplevering hiervan worden voor rekening van het installatiebedrijf verholpen. Het installatiebedrijf garandeert voorts dat de installatie gedurende drie jaar na oplevering zal voldoen aan de overeengekomen specificaties ter zake capaciteit en temperaturen. Voornoemde termijnen gelden behoudens wanneer partijen schriftelijk langere termijnen zijn overeengekomen.
- 11.2 Voornoemde garanties vervallen indien:
- het gebrek niet zo spoedig mogelijk nadat het is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden schriftelijk aan het installatiebedrijf is gemeld;
 - het gebrek is veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig handelen of verzuim aan de zijde van de consument;
 - het gebrek geen gevolg is van de door het installatiebedrijf verrichte werkzaamheden;
 - een derde of de consument zelf gedurende de garantietermijn, zonder schriftelijke toestemming van het installatiebedrijf, werkzaamheden aan de installatie heeft verricht, behoudens indien het vervallen van de garantie, gezien de aard en omvang van deze werkzaamheden niet gerechtvaardigd is;
 - er geen periodiek onderhoud is gepleegd aan de delen van de installatie waarbij dit nodig is;
 - de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, behoudens het recht de betaling op te schorten conform art. 10.8 of de consument geen enkel verwijt valt te maken van het niet tijdig betalen;
- 11.3 Geen garantie word gegeven op de navolgende zaken en diensten:
- gloeilampen, tl-lampen, led-lampen en spaarlampen
 - het verhelpen van verstopping(en) van een afvoer.
- 11.4 De bepalingen van dit artikel laten de aansprakelijkheid voortvloeiende uit de wet onverlet.

Artikel 12 - Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Het Nederlandse recht is van toepassing op de tussen partijen gesloten overeenkomst en de hieruit voortvloeiende geschillen.
- 12.2 Partijen kunnen geschillen omtrent de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst voorleggen aan de **Geschillencommissie Installerende Bedrijven van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (postbus 90600, 2509 LP Den Haag)**.
- 12.3 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, wanneer de consument dit eerst aan het installatiebedrijf heeft voorgelegd. Het installatiebedrijf dient het geschil binnen drie maanden na het ontstaan daarvan bij de geschillencommissie aanhangig te maken. Voor de behandeling van het geschil is een vergoeding verschuldigd aan de geschillencommissie. Indien de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie is het installatiebedrijf hieraan gebonden. Wanneer het installatiebedrijf een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie wil voorleggen vraagt zij de consument schriftelijk of deze binnen een maand wil aangeven of hij hier al dan niet mee instemt. Hierbij vermeldt het installatiebedrijf dat zij zich vrij acht om zich na het verstrijken van deze termijn tot de gewone rechter te wenden.
- 12.4 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement en in de vorm van een bindend advies.
- 12.5 Uitsluitend de gewone rechter dan wel de geschillencommissie is bevoegd van geschillen tussen het installatiebedrijf en de consument kennis te nemen.