

Actualia

contractspraktijk

Algemene voorwaarden, klachtplicht en exoneration: contractanten, wees duidelijk en volledig!

Mr. drs. J.H.M. Spanjaard*

64

1. Inleiding

In hun Kroniek van het vermogensrecht hebben de redactieleden van dit tijdschrift, Tjittes en Van Wechem, opgemerkt dat de Hoge Raad in het kroniekjaar 2010 zijn rechtsvormende en uitleggende kant heeft laten zien.¹ Uit de in deze Actualia te bespreken arresten Attingo² en Ploum/Smeets II³ blijkt dat de Hoge Raad ook in 2011 het recht vormgeeft en uitleg en handvatten geeft aan de contractenrechtelijke praktijk.

Het eerste arrest dat wordt besproken – het Attingo-arrest – gaat over de informatieplicht ten aanzien van algemene voorwaarden. Met name de mogelijkheid van elektronische terhandstelling kwam in het arrest ter sprake. Het tweede arrest is Ploum/Smeets II, het vervolg op HR 23 november 2007, NJ 2008, 552. In Ploum/Smeets II stonden de vragen centraal hoe kan worden vastgesteld of binnen bekwame tijd is geklaagd en welke omstandigheden een rol spelen bij de uitleg van een vermeend exonerationbeding.

2. Attingo: artikel 6:234 Burgerlijk Wetboek (BW) moet strikt worden gevolgd en de wetgever mag het artikel aanpassen

In het Attingo-arrest ging het in het kort om het volgende. Attingo (thans: KPN Hotspots Schiphol B.V.) is een onderneming die tegen betaling internettoegang aanbiedt op de luchthaven Schiphol. First Data is een onderneming die bemande en onbemande kassasystemen ontwikkelt en in de markt zet. Attingo en First Data kwamen met elkaar in contact. Die contacten resulteerden erin dat First Data op verzoek van Attingo op 17 augustus 2001 en 7 december 2001 offertes uitbracht voor de ontwikkeling en installatie van standaard- en optionele hard- en software voor een bemand verkooppunt en voor drie nog te realiseren onbemande verkooppunten van Attingo op de luchthaven Schiphol. Partijen hebben beide offertes ondertekend (r.o. 3.1).

Omdat Attingo negen facturen van First Data onbetaald liet, begon First Data twee incassoprocedures tegen Attingo. In de eerste procedure vorderde First Data betaling van de facturen. In de tweede procedure vorderde zij vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte proceskosten. Deze kostenvergoeding baseerde First Data op de beweerde toepasselijkheid van de door haar gehanteerde Fenit-voorwaarden. Kennelijk – de uitspraak van de Hoge Raad bevat geen aanwijzingen op dit punt – was tussen partijen *in confesso* dat de offertes de

* Mr. drs. J.H.M. Spanjaard is advocaat bij La Gro Advocaten te Alphen aan den Rijn.

1. R.P.J.L. Tjittes & T.H.M. van Wechem, Kroniek van het vermogensrecht, NJB 2011/15, p. 918-923.

2. HR 11 februari 2011, LJN BO7108, RvdW 2011, 252 (Attingo).

3. HR 25 maart 2011, LJN BP8991, RvdW 2011, 419 (Ploum/Smeets II).

Fenit-voorwaarden van toepassing verklaarden. Attingo stelde zich op het standpunt dat de Fenit-voorwaarden vernietigd dienden te worden, omdat First Data de voorwaarden niet aan haar ter hand had gesteld.

First Data kon niet bewijzen dat zij de voorwaarden ter hand had gesteld, maar stelde zich in de procedure op het standpunt dat Attingo de Fenit-voorwaarden eenvoudig had kunnen achterhalen door deze via een zoekmachine op te zoeken.⁴ First Data deed daarbij een beroep op de arresten Geurtzen/Kampstaal⁵ en VNP/Havrij,⁶ waarin de Hoge Raad – kort gezegd – oordeelde dat een beroep op vernietiging wegens niet-terhandstelling onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn (art. 6:248 lid 2 BW). Deze norm is in beide arresten verder niet uitgewerkt.⁷ Gelet op de omstandigheid dat artikel 6:248 lid 2 BW op basis van de jurisprudentie van de Hoge Raad met grote terughoudendheid dient te worden toegepast, is de in Geurtzen/Kampstaal en VNP/Havrij ontwikkelde lijn de uitzondering op de regel dat een beroep op vernietiging wegens niet-terhandstelling in beginsel geoorloofd is.⁸

Kort en goed meent de Hoge Raad dat door de mogelijkheid van het googelen van de Fenit-voorwaarden niet wordt voldaan aan de terhandstellingsverplichting van artikel 6:233 onder b jo. artikel 6:234 BW. Deze uitspraak is in lijn met eerdere lagere rechtspraak en de literatuur.⁹ De Hoge Raad oordeelt hiertoe onder meer dat de gebruiker van algemene voorwaarden zich actief moet inspannen om zijn wederpartij te informeren over zijn algemene voorwaarden. De gebruiker moet het initiatief nemen en zodanig dat het de wederpartij duidelijk is welke voorwaarden van toepassing zijn en dat daarvan op eenvoudige wijze kennis kan worden genomen. Dit oordeel wordt mijns inziens ondersteund door de tekst van artikel 6:233 sub b BW ('dient de mogelijkheid te bieden') en, bij elektronisch contracteren, van artikel 10 lid 3 van de Richtlijn Elektronische handel ('de voorwaarden moeten ter beschikking worden gesteld').

Deze zaak speelde onder het 'oude', tot 1 juli 2010 geldende artikel 6:234 BW. In de oude bepaling bestond niet de mogelijkheid om de algemene voorwaarden langs elektronische weg ter hand te stellen indien de overeenkomst niet langs elektronische weg tot stand was geko-

men.¹⁰ In een overweging ten overvloede bespreekt de Hoge Raad het huidige artikel 6:234 BW. De Hoge Raad overweegt dat in het huidige artikel 6:234 BW de verwijzing naar artikel 6:230c BW dat de mogelijkheid van terhandstelling van algemene voorwaarden voor dienstverleners in de zin van de Dienstenrichtlijn biedt,¹¹ abusievelijk lijkt te zijn weggevallen. Artikel 6:230c BW is ter implementatie van de Dienstenrichtlijn ingevoerd.¹² Dit punt is in de rechtsliteratuur al uitgebreid aan de orde geweest.¹³ Artikel 6:230c BW bepaalt dat (onder andere) de algemene voorwaarden naar keuze van de dienstverlener:

1. op eigen initiatief worden verstrekt;
2. voor de afnemer van de dienst gemakkelijk toegankelijk worden gesteld op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten;
3. voor de afnemer van de dienst gemakkelijk elektronisch toegankelijk worden gemaakt op een door de dienstverlener meegedeeld elektronisch adres; of
4. opgenomen zijn in alle door de dienstverlener aan de afnemer van de dienst verstrekte documenten waarin de diensten in detail worden beschreven.¹⁴

Artikel 6:230e BW bepaalt daarenboven dat bij afwezigheid van een schriftelijke overeenkomst de informatie als bedoeld in onder andere artikel 6:230b BW (daaronder begrepen de algemene voorwaarden) uiterlijk vóór de verstrekking van de dienst moet worden meegedeeld c.q. beschikbaar gesteld. Artikel 6:230e BW biedt een verruiming ten opzichte van artikel 6:234 BW, dat bepaalt dat kennisneming van de algemene voorwaarden 'voor of bij het sluiten van de overeenkomst' moet worden geboden.^{15,16}

In artikel 6:230c BW is niet de norm geformuleerd dat de dienstverlener die offline een overeenkomst sluit met een klant, uitdrukkelijke instemming van de klant voor terhandstelling van de algemene voorwaarden langs elektronische weg behoeft.

Op 16 november 2010 vroeg de vaste commissie voor Justitie van de Eerste Kamer of het wegvallen van de verwijzing naar artikel 6:230c BW een bewuste keuze was en of artikel 6:234 BW gerepareerd wordt.¹⁷ Staatssecretaris voor Veiligheid en Justitie Teeven heeft bij

4. Conclusie A-G Wissink, alinea 2.11.1.

5. HR 1 oktober 1999, NJ 2000, 207 m.nt. JH (Geurtzen/Kampstaal).

6. HR 6 april 2001, NJ 2002, 385 m.nt. HJS (VNP/Havrij).

7. Asser/Hartkamp & Sieburgh 2010 (6-III*), nr. 476-478.

8. Vgl. Asser/Hartkamp & Sieburgh 2010 (6-III*), nr. 410-413.

9. Kamerstukken II 2007/08, 31 358, nr. 3, (MvT) p. 9. Vgl. Hof Arnhem 16 februari 2010, NJF 2010, 112 (Otten/Dijks Leijssen); Rb. Zutphen 19 augustus 2009, NJF 2009, 463 (Searchfactory/Beat-It); Ktr. Roermond 11 augustus 2009, NJF 2009, 378 (Euronet/Internet); Rb. Utrecht 23 juli 2008, NJF 2008, 436, Prg. 2009, 9 (Hutten/Horeca); anders, maar mijns inziens onjuist: Ktr. Haarlem 29 augustus 2007, Prg. 2007, 130 (Marijn/Hanson). Vgl. D.J. Beenders, Informatieplicht bij algemene voorwaarden; verdeeldheid in de praktijk, WPNR (2008) 6777, p. 903-905 en T.H.M. van Wechem & J.H.M. Spanjaard, Bevoegdheid, vertegenwoordiging en informatieplicht: bakens worden verzet, Contracteren 2010/4, p. 145-150.

10. Vgl. J.G.J. Rinkes, Informatieplicht inzake algemene voorwaarden, Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken 2010/4, p. 145-150; J.G.J. Rinkes & M.L. Hendrikse, Algemene vernietigingsgronden: de informatieplicht, in: B. Wessels, R.H.C. Jongeneel en M.L. Hendrikse (red.), Algemene voorwaarden, Deventer: Kluwer 2010, p. 153-191.

11. Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt, PbEU 2006, L 376.

12. Kamerstukken II 2007/08, 31 579, nr. 3.

13. C.E. Drion, Dwaallicht, NJB 2010/36, p. 2339; Van Wechem & Spanjaard 2010, p. 145-150; T. de Graaf, Algemene voorwaarden, URL's en VAR's, Computerrecht 2011/1; Tjittes & Van Wechem 2011, p. 919-920.

14. De keuze is hierbij aan de dienstverlener, aldus Kamerstukken II 2007/08, 31 579, nr. 3, p. 136.

15. Drion 2010, p. 2339.

16. Van Wechem & Spanjaard 2010, p. 145-150.

17. Kamerstukken I 2010/11, 31 358, G.

brief van 4 januari 2011 gereageerd.¹⁸ In zijn reactie stelde de staatssecretaris dat de opeenvolgende wetswijzigingen – de implementatie van de Dienstenrichtlijn en wetsvoorstel 31 358 hebben elkaar gekruist – tot het wegvallen van de verwijzing naar artikel 6:230c BW hebben geleid. Artikel 6:234 BW zal worden gerepareerd. De staatssecretaris voegde daaraan toe dat tot de aanpassing is doorgevoerd, het huidige artikel 6:234 BW geldt en dat de dienstverlener in de zin van de Dienstenrichtlijn de uitdrukkelijke instemming van zijn wederpartij behoeft indien hij in geval van een offline-overeenkomst de algemene voorwaarden langs elektronische weg ter hand wil stellen.

Ik ben van mening dat bij deze enge toepassing van artikel 6:233 sub b BW en artikel 6:234 BW door de staatssecretaris kanttekeningen vallen te plaatsen. Artikel 6:230c BW vloeit voort uit de Dienstenrichtlijn. In dat kader komt het mij voor dat de informatieplicht van algemene voorwaarden richtlijnconform dient te worden toegepast. Aangezien artikel 6:234 BW geen bepalingen bevat over de terhandstelling van algemene voorwaarden door dienstverleners, lijkt het voor de hand te liggen dat de norm van artikel 6:230c BW de facto wordt toegepast.

Helaas bood het cassatiemiddel de Hoge Raad niet de ruimte om het uitdrukkelijkheidsvereiste van artikel 6:234 lid 3 BW nader te duiden. Het blijft derhalve onduidelijk wanneer de wederpartij kan worden geacht uitdrukkelijk te hebben ingestemd met terhandstelling langs elektronische weg. Dit punt zal ongetwijfeld voorwerp van nieuwe jurisprudentie worden.¹⁹

3. Klachtplicht en exoneration: Ploum/Smeets II

Op 25 maart 2011 wees de Hoge Raad (onder andere) het arrest Ploum/Smeets II. Dit arrest is het vervolg op het op 23 november 2007 gewezen arrest tussen dezelfde partijen.²⁰ Waar ging het in het kort om? Ploum verkocht in 1994 aan Smeets – een professionele exploitant van circa vijftien tankstations – een perceel grond met een motorbrandstoffenverkooppunt. Na de levering kwam een ernstige bodemverontreiniging aan het licht. De akte van levering d.d. 21 januari 1994 bepaalde onder meer dat het verkochte werd aanvaard in de feitelijke toestand waarin het werd geleverd, dat koper een proces-verbaal van sanering uit 1988 en een rapport uit 1992 ter zake van een milieukundig onderzoek ter plaatse van de LPG-tank.²¹

Gedeputeerde Staten van de provincie Limburg schreven BP, de exploitant van het motorbrandstoffenverkooppunt, in februari 1994 dat het motorbrandstoffenverkooppunt in een provinciaal saneringsprogramma was opgenomen. Op 21 maart 1994 stuurde de echtgenoot van Ploum deze brief door aan Smeets. Smeets klaagde bij brief aan Ploum van 27 maart 1995 over de bodemverontreiniging en de verzwijging door Ploum van de bodemverontreiniging.²²

In de nadien volgende procedures stonden twee vragen centraal:

1. Heeft Smeets tijdig geklaagd, of was zijn klacht circa één jaar na de mededeling van Ploum te laat?
2. Komt aan de bepaling dat het verkochte wordt aanvaard in de feitelijke toestand waarin het wordt geleverd, exonererende kracht toe?

Het Gerechtshof Den Bosch was op de eerste vraag niet ingegaan, aangezien dat hof oordeelde dat artikel 7:23 lid 2 BW niet van toepassing is op vorderingen uit onrechtmatige daad.²³ Daarnaast oordeelde het hof dat Ploum geen belang had bij een klacht van Smeets, omdat zij op de hoogte moet zijn geweest van de bodemverontreiniging.²⁴ Ten aanzien van de tweede vraag oordeelde het hof dat de betreffende bepaling in de akte van levering niet exonereert tegen zichtbare gebreken, maar wel tegen onzichtbare (verborgen) gebreken.²⁵

De Hoge Raad vernietigde in zijn arrest van 23 november 2007 het arrest van het hof. De Hoge Raad oordeelde daartoe dat het hof miskende dat in het onderhavige geval artikel 7:23 lid 2 BW ook van toepassing is en dat wel degelijk geklaagd had behoren te worden. Ten aanzien van de vraag of aan voornoemde bepaling exonerende werking toekwam, heeft de Hoge Raad geoordeeld dat de door het Hof Den Bosch gegeven uitleg van de bepaling door de geheel ontbrekende motivering onbegrijpelijk is.²⁶ Het geschil werd ter beslechting doorverwezen naar het Gerechtshof Arnhem.

Het Hof Arnhem oordeelde dat Smeets op grond van de akte van levering van 21 januari 1994 erop mocht vertrouwen dat de grond rondom het motorbrandstoffenverkooppunt was gesaneerd en dat een nieuwe saneringsronde niet nodig was. De brief van gedeputeerde staten van de provincie Limburg van februari 1994 hoefde bij Smeets niet tot het besef te leiden dat er daadwerkelijk gesaneerd diende te worden, zelfs niet als bedacht wordt dat Smeets al exploitant van vijftien tankstations was en dus over expertise beschikte ter zake van de exploitatie van tankstations en de bodemverontreiniging die zich nogal eens rond tankstations manifesteert. Verweerster mocht dus de tijd nemen om het noodzakelijke onderzoek te doen. Zij heeft daartoe bij

18. Kamerstukken I 2010/11, 31 358, G.

19. Deze vraag is ook geopperd door o.a.: Beenders 2008, p. 903-905; T.H.M. van Wechem, Wetsvoorstel 31 358: een hamerstuk met losse eindjes, Contracteren 2010/1, p. 3-4.

20. HR 23 november 2007, NJ 2008, 552 (Ploum/Smeets).

21. Conclusie A-G De Vries, Lentsch-Kostense voor Ploum/Smeets II, alinea 4.

22. Conclusie A-G De Vries, Lentsch-Kostense voor Ploum/Smeets II, alinea 4.

23. HR 23 november 2007, NJ 2008, 552 (Ploum/Smeets), r.o. 4.8.2.

24. HR 23 november 2007, NJ 2008, 552 (Ploum/Smeets), r.o. 4.8.3.

25. HR 23 november 2007, NJ 2008, 552 (Ploum/Smeets), r.o. 4.7.

26. HR 23 november 2007, NJ 2008, 552 (Ploum/Smeets), r.o. 4.7-4.8.3.

BP gegevens opgevraagd. Na diverse malen – voor het eerst op 13 december 1994 – te hebben gerappelleerd, ontving Smeets op 3 april 1995 schriftelijk bericht van BP dat de grond ernstig verontreinigd was en dringend gesaneerd diende te worden. Enkele dagen vóór 3 april 1995 was Smeets door BP telefonisch op de hoogte gesteld van de verontreiniging. Naar aanleiding van deze (telefonische) informatie heeft Smeets bij brief van haar advocaat d.d. 27 maart 1995 geklaagd. Gelet op deze constellatie van feiten was de klacht niet te laat geuit.²⁷

Ten aanzien van de ‘exoneratieclausule’ oordeelde het hof dat het de Haviltex-maatstaf diende aan te leggen. Het hof oordeelde dat de letterlijke tekst van de clausule onvoldoende aanleiding bood om daaraan exonererende werking toe te kennen. Het hof meende dat de tekst ‘het verkochte wordt aanvaard in de feitelijke toestand waarin het wordt geleverd’ niet op zichzelf als exoneratie kan worden uitgelegd.

De Haviltex-maatstaf biedt de rechter echter de mogelijkheid om bij de uitleg van een contractsbepaling ook andere gezichtspunten dan uitsluitend de letterlijke tekst van een bepaling in zijn oordeel te betrekken. Met name de bedoeling van partijen en de gerechtvaardigde verwachtingen van partijen over en weer spelen dan een rol.²⁸ Indien een van de letterlijke tekst afwijkende uitleg door (een van de) partijen wordt gewenst, dienen in de procedure feiten en omstandigheden te worden gesteld en bewezen die de gewenste uitleg rechtvaardigen.

Omdat geen der partijen in de procedure Ploum/Smeets feiten en omstandigheden had gesteld en bewezen om een van de letterlijke tekst afwijkende uitleg te rechtvaardigen, oordeelde het hof dat het binnen de Haviltex-maatstaf niet anders kon dan de taalkundige uitleg toe te passen.²⁹

De Hoge Raad kreeg de vragen voorgelegd of het hof de juiste maatstaf had aangelegd over (1) de klachttermijn en (2) de uitleg van de ‘exoneratieclausule’. De Hoge Raad beantwoordde beide vragen bevestigend. De Hoge Raad oordeelde over de uitleg dat het hof in casu mocht volstaan met de taalkundige uitleg van de bepaling, omdat partijen geen stellingen aandroegen die een andere uitleg rechtvaardigen. Voor de praktijk is van belang dat indien een van de letterlijke tekst van de bepaling afwijkende uitleg wordt verdedigd, die partij dan wel stellingen en bewijsmiddelen zal moeten aandragen om een dergelijke uitleg te rechtvaardigen. Indien die partij daaraan niet voldoet, is het de rechter blijkens het arrest Ploum/Smeets II toegestaan om vooral naar de taalkundige uitleg van de bepaling te kijken en binnen de toe-

passing van het Haviltex-leerstuk de bepaling minder subjectief uit te leggen.³⁰

Ten aanzien van de klachttermijn gaf de Hoge Raad aan de rechtspraak een gezichtspuntencatalogus aan de hand waarvan geoordeeld kan worden of tijdig is geklaagd. In zijn eerdere arrest Lafranca c.s./Chipsol c.s. heeft de Hoge Raad ook al gezichtspunten gegeven ter beoordeling of tijdig is geklaagd.³¹ De gezichtspunten die kunnen worden meegewogen bij de beoordeling of tijdig is geklaagd, luiden:

- a. het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat is geklaagd;
- b. de waarneembaarheid van het gebrek;
- c. de deskundigheid van partijen;
- d. de onderlinge verhouding van partijen;³²
- e. de aanwezige juridische kennis;³³
- f. de behoefte aan voorafgaand deskundig advies;
- g. de ingewikkeldheid van een eventueel onderzoek;
- h. de aard van de gekochte zaak (mits het gaat om koop);
- i. mededelingen van de verkoper.

De hiervoor genoemde gezichtspuntenlijst is niet limitatief. Ten aanzien van het onderzoek oordeelde de Hoge Raad in zijn arrest Pouw/Visser dat de koper (de casus die aan het arrest ten grondslag lag handelde om non-conformiteit bij koop) het onderzoek voortvarend moet laten uitvoeren, voor zover dat gelet op de omstandigheden van het geval in redelijkheid van hem verlangd kan worden. In beginsel hoeft de koper de verkoper niet op de hoogte te brengen van het onderzoek voordat hij de uitslag van het onderzoek heeft. Indien het onderzoek langere tijd gaat duren, zal de koper de verkoper onverwijld van het onderzoek op de hoogte moeten stellen en aan moeten geven hoe lang het onderzoek naar verwachting zal duren.³⁴ Bij de beoordeling of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient de rechter alle omstandigheden van het geval te wegen en er kan geen vaste klaagtermijn worden gegeven, aldus de Hoge Raad.³⁵

De Hoge Raad meent dat het hof op basis van de omstandigheden van het geval kon oordelen dat Smeets tijdig bij Ploum heeft geklaagd.³⁶

27. HR 25 maart 2011, LJN BP8991, RvdW 2011, 419 (Ploum/Smeets II), r.o. 3.3.1-3.3.5.

28. HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex).

29. HR 25 maart 2011, LJN BP8991, RvdW 2011, 419 (Ploum/Smeets II), r.o. 3.4.1-3.4.3.

30. Nader over de uitleg van overeenkomsten: R.P.J.L. Tjittes, Uitleg van schriftelijke contracten, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2009; noot Du Perron onder HR 20 februari 2004, NJ 2005, 493 (DSM/Fox); noot M.H. Wissink onder HR 29 juni 2007, NJ 2008, 576 (Derksen/Homburg) en T.H.M. van Wechem, Het regent weer Haviltex, Contracteren 2007/3, p. 70-71.

31. HR 8 oktober 2010, NJ 2010, 545 (Lafranca c.s./Chipsol c.s.).

32. Vgl. o.a. HR 19 mei 1967, NJ 1967, 261 m.nt. GJS (Saladin/HBU).

33. Vgl. HR 19 januari 2007, NJ 2008, 575 (Meyer/PontMeyer) en HR 29 juni 2007, NJ 2008, 576 m.nt. Wissink (Derksen/Homburg).

34. HR 29 juni 2007, NJ 2008, 606 m.nt. JH (Pouw/Visser).

35. HR 25 maart 2011, LJN BP8991, RvdW 2011, 419 (Ploum/Smeets II), r.o. 3.3.1.

36. HR 25 maart 2011, LJN BP8991, RvdW 2011, 419 (Ploum/Smeets II), r.o. 3.3.5.

4. Conclusie

De Hoge Raad heeft in zijn arresten Attingo en Ploum/Smeets II zich van zijn rechtsvormende en rechtsduidende kant laten zien. In Attingo benadrukt de Hoge Raad dat de gebruiker van algemene voorwaarden zich actief moet inspannen om de toepasselijkheid van zijn voorwaarden te waarborgen en niet achterover kan leunen en kan volstaan met een verwijzing naar zoekmachines als Google. En passant wijst de Hoge Raad op een lacune in artikel 6:234 BW, namelijk het ontbreken van de verwijzing naar artikel 6:230c BW (informatiever-schaffing door dienstverleners) dat ter implementatie van de Dienstenrichtlijn is ingevoerd. De wetgever heeft deze lacune eveneens signaleerd en aangegeven artikel 6:234 BW te zullen repareren. Volgens de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie zal de praktijk het *for the time being* met het huidige artikel 6:234 BW moeten doen. Het is de vraag of dit oordeel, gelet op de richtlijnconforme toepassing van de Dienstenrichtlijn, juist is. In ieder geval blijft er genoeg te doen op het gebied van algemene voorwaarden.

Ten aanzien van de klachtplicht ex artikel 6:89 BW en 7:23 BW heeft de Hoge Raad in twee arresten – het arrest Lafranca c.s./Chipsol c.s. en het arrest Ploum/Smeets II – een catalogus aan gezichtspunten aangelegd aan de hand waarvan getoetst kan worden of binnen bekwame tijd is geklaagd. In Ploum/Smeets II liet de Hoge Raad tevens het oordeel van het Hof Arnhem in stand dat de rechter contractsbepalingen in beginsel taalkundig mag uitleggen bij gebreke van stellingen van partijen die een andere uitleg rechtvaardigen.

De Hoge Raad heeft in twee arresten de rechtsontwikkeling een stevige *boost* gegeven.