

Algemene Bergings- en Vervoers- Conditie (ABVV/VBM)

t.b.v. VBM LEDEN

BERGING

TRANSPORT

OPSLAG

BETALING

LEVERING

SOCIAL MEDIA POLICY

Toelichting VBM ABVV

De VBM Bergings- en Vervoerscondities (ABVV) zijn bedoeld als aanvulling op de Algemene Vervoers Condities (AVC). Berging betreft de werkzaamheden om een gestrand voertuig te plaatsen op een vervoermiddel en eventueel te vervoeren en af te leveren op de eindbestemming. Herstelwerkzaamheden behoren niet tot de berging.

ZELFSTANDIG HANDELEN

Berging wijkt in zoverre af van gewone transportopdrachten, dat de berger (= opdrachtnemer) voor een deel zelf zijn werkzaamheden moet invullen, dus zonder speciale instructies van de opdrachtgever. Veel bepalingen in de VBM ABVV gaan over deze situatie en geven een duidelijk kader aan de bevoegdheid en de verantwoording daarover van de berger. De berger moet ter plaatse zelfstandig oordelen welke handelingen noodzakelijk zijn voor de berging. Deze handelingen worden aangemerkt als aanvullende opdracht, tenzij overleg met de opdrachtgever mogelijk was.

SPECIALE VRACHTBRIEF

Het speciale aan een berging is, dat het te bergen voertuig meestal schade heeft (zichtbaar of onzichtbaar), maar dat deze schade nog niet (volledig) door de rechthebbende is vastgesteld. Daarom staan in de VBM ABVV afspraken voor het vaststellen van schade die het bergen en het eventueel daarop volgende vervoer veroorzaakt. Bergers gebruiken een speciale vrachtbrief. Deze vrachtbrief moeten zij invullen voordat zij gaan bergen. Op de vrachtbrief vermeldt de berger eventuele opmerkingen over de uiterlijke staat van het te bergen voertuig. Ook is de berger verplicht een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten voor de opdrachtgever.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET BIJ BERGING

De opdracht aan de berger kan zijn 'het bergen van het gestrande voertuig', eventueel gevolgd door de opdracht tot vervoer. De VBM ABVV heeft voor beide opdrachten de aansprakelijkheid van de berger gedefinieerd en gelimiteerd. De berger is aansprakelijk voor de schade die aan het voertuig is ontstaan tijdens het bergen, tenzij hij redelijke zorg heeft betracht. De berger wordt verondersteld redelijke zorg te hebben betracht, als hij aantoont dat "gelet op de omstandigheden van het geval, de schade het gevolg heeft kunnen zijn van de bijzondere risico's verbonden aan de berging van het voertuig". Schades ten kosten van derden, welke niet

voorkomen hadden kunnen worden bij de uitvoering van de berging, komen ten laste van de kentekenhouders van het geborgen voertuig (doorbelasting).

Als de berger toch aansprakelijk is, dan is de schadevergoeding gelimiteerd tot € 23.000,- voor schade aan het voertuig, € 1.000,- voor schade aan de bagage (= persoonlijke bezittingen van de inzittenden) en € 3,40 per kilo voor schade aan de lading.

APARTE AANSPRAKELIJKHEIDSREGELING BIJ VERVOER (TRANSPORT)

De opdrachtgever vrijwaart de berger voor schade aan derden of aan het milieu indien door het bergen veroorzaakt, tenzij de opdrachtgever de schuld van de berger bewijst. Dit is een verzwaaring van de bewijslast van de opdrachtgever. Als de berger het gestrande voertuig ook moet vervoeren, geldt voor dit vervoer een aparte aansprakelijkheidsregeling. De berger is aansprakelijk voor schade aan het voertuig, exclusief lading en bagage, die is ontstaan tijdens het vervoer. Een beroep op vervoerdersovermacht is niet mogelijk, met uitzondering van schade als gevolg van oorlogsrisico, stakersrisico, of insolventie van de verzekeraar. Aansprakelijkheid voor schade aan lading en bagage wordt vastgesteld conform de normen uit de AVC, met uitzondering van geld en andere kostbaarheden. Ook de schadevergoeding voor schade door vervoer is gelimiteerd tot € 23.000,- voor het voertuig, € 1.000,- voor de bagage en € 3,40 per kilo voor de lading.

GEADRESSEERDE MOET MEEWERKEN

De geadresseerde moet meewerken aan de aflevering van het voertuig. Als hij dit niet doet, mag de berger het voertuig opslaan, stallen of parkeren. Hieruit voortvloeiende (bijkomende) kosten zal de berger zelf verhalen op belanghebbenden. De berger moet de opdrachtgever hiervan z.s.m. op de hoogte stellen. Na verloop van één week mag de berger het voertuig verkopen en uit de opbrengst zijn kosten en vorderingen betalen, onder de voorwaarden zoals vermeld in artikel 10 van de VBM ABVV. Verder geeft de VBM ABVV nog enkele aangepaste bepalingen voor retentie, betalingsvoorwaarden, bewijskracht van de vrachtbrief en een deels verkorte verjaring.

AVC 2002

<https://www.sva.nl/nl/vervoerrecht/teksten-downloads/avc-2002>

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Werkings sfeer
Artikel 3	Verplichtingen van de betrokken partijen
Artikel 4	CMR Condities
Artikel 5	Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de partijen
Artikel 6	De opdracht
Artikel 7	De aansprakelijkheid van de berger ten gevolge van schade ontstaan tijdens het bergen en het vervoer na de berging
Artikel 8	De aansprakelijkheid van de berger ten gevolge van schade ontstaan tijdens het transporteren van voertuigen
Artikel 9	De aansprakelijkheid van de berger / vervoerder bij het verlenen van pechhulp
Artikel 10	Verplichtingen van de geadresseerde
Artikel 11	Schade afhandeling
Artikel 12	Zekerheden
Artikel 13	Betalings- en leveringsvoorwaarden
Artikel 14	Bewijs en verjaring
Artikel 15	Arbitrage
Artikel 16	Aanvullende bepalingen met betrekking tot transport buitenland en opslag van goederen
Artikel 17	Social media policy

[Artikel 1](#)

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **AVC:** De Algemene Vervoercondities 2002, zoals laatstelijk vastgesteld door Stichting vervoeradres en gedeponerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam.
2. **VBM ABVV:** De Algemene Berging- en Vervoercondities, zoals laatstelijk vastgesteld door de Vereniging van Bergings- en Mobiliteitsspecialisten (VBM) en gedeponerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam.
3. **Voertuig:** Een vervoermiddel op twee of meer wielen, alsmede de aanwezige accessoires, bagage en lading.
4. **Cartransporter:** Een voertuig speciaal ingericht voor het vervoer van motorvoertuigen over de weg.
5. **Motorvoertuig:** Een nieuw of gebruikt motorisch voortgedreven vervoermiddel op meer dan twee wielen, alsmede de aanwezige accessoires.
6. **Accessoires:** Uitrustingsstukken behorende bij het voertuig; al dan niet gemonteerd, hieronder vallen tevens attributen als een reservewiel, krik en gereedschap set.
7. **Bagage:** Alle zich in en op het voertuig bevindende persoonlijke bezittingen van de chauffeur en zijn mede inzittenden.
8. **Lading:** Alle zich in en op het voertuig bevindende goederen, niet zijnde bagage.
9. **(1^e) Berging:** De werkzaamheden die bij stranding van een voertuig worden verricht, anders dan herstel van een defect aan dat voertuig, dienende tot opheffing van die stranding. Een berging eindigt hetzij door plaatsing van het voertuig op de laadvloer van een transportmiddel, hetzij bij aflevering van het voertuig op een eindbestemming.
10. **Transportmiddel:** Een voertuig speciaal ingericht voor het vervoer van gestrande voertuigen over de weg.
11. **Opdrachtgever:** De contractuele wederpartij van de berger.
12. **Berger/Vervoerder:** Degene, die zich jegens zijn opdrachtgever heeft verbonden tot het bergen al dan niet gevolgd door het vervoeren van het voertuig.
13. **Onder-vervoerder, -aannemer, -uitvoerder:** Een hulppersoon, die op naam en voor rekening van de berger/vervoerder de berging/het vervoer van het motorvoertuig voor het geheel dan wel voor een gedeelte verricht.
14. **Afzender:** Uitsluitend de contractuele wederpartij van de vervoerder, vermelding van een afzender op de vrachtbrief houdt niet zonder meer in dat de aldus genoemde de contractuele wederpartij van de vervoerder is (lees: opdrachtgever).
15. **Geadresseerde:** Degene, aan wie de berger/vervoerder het voertuig krachtens de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst dient uit te leveren.
16. **Inontvangstneming ten vervoer bij 1e berging:** Het moment waarop de berger het voertuig heeft geladen op de laadvloer van het transportmiddel.
17. **Inontvangstneming ten vervoer bij (door-)transport:** Het moment waarop de vervoerder het motorvoertuig met de vrachtbrief of CMR ten vervoer heeft aanvaard.
18. **Aflevering:** Het moment waarop de geadresseerde het voertuig met de vrachtbrief of CMR heeft aanvaard.

- 19. Schade:** De kosten voor reparatie van materiële schade aan het motorvoertuig die door het verwijtbaar handelen of nalaten van de berger / vervoerder is ontstaan, of, indien reparatie van het motorvoertuig niet mogelijk of economisch verantwoord is, de waardevermindering van het motorvoertuig die het rechtstreekse gevolg is van de materiële schade die door het verwijtbare handelen of nalaten van de berger / vervoerder is ontstaan. Indien er sprake is van vervoer van een voertuig in de zin van artikel 8 eveneens het et financiële nadeel als gevolg van eventuele waardevermindering van het motorvoertuig na reparatie van de materiele schade en eventuele expertisekosten.
- 20. Vertragingsschade:** Het financiële nadeel ontstaan ten gevolge van vertraagde aflevering van het motorvoertuig door de vervoerder.
- 21. Vervoerdersovermacht:** Omstandigheden, voor zover een zorgvuldig vervoerder deze niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een vervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.
- 22. Oorlogsriscico:**
- 1) oorlog en op oorlog gelijkende handelingen, burgeroorlog, revolutie en opstand;
 - 2) uitwerking van daaruit achtergebleven torpedo's, mijnen, bommen en dergelijke oorlogswerktuigen, ook indien de schade in vrede is ontstaan;
 - 3) neming en aanhouding op last van hogerhand.
- 23. Stakersriscico:**
- 1) gewelddaden gepleegd in verband met staking, uitsluiting van werknemers en arbeidsonlusten;
 - 2) gewelddaden gepleegd uit politieke overwegingen;
 - 3) oproer, opstootjes en plaatselijke ongeregelheden, een en ander voor zover niet vallende onder oorlogsriscico.
- 24. Vrachtbrief:** Een door Stichting vervoeradres uitgegeven document, speciaal ingericht ten behoeve van het bergen en vervoeren van het gestrande voertuig.
- 25. Werkdagen:** Alle kalenderdagen met uitzondering van de zaterdagen, de zondagen, alsmede de algemeen erkende Christelijke- en Nationale feestdagen.
- 26. Tijdsvensters:** Het tijdsvenster op werkdagen, niet zijnde feestdagen, gelegen tussen 08:00 uur en 18:00 uur wordt bij de uitvoering van bergingshandelingen gehanteerd als 'tarieftijd 1'. Het tijdstip van opdrachtverstrekking is bepalend voor de gehanteerde tarieftijd. Overige tijden worden aangeduid met 'tarieftijd 2'. In voorkomende gevallen is, ter vervanging van tarieftijd 2, sprake van toeslagen op de genoemde 'tarieftijd 1'. Het is mogelijk dat op grond van individuele Service Level Overeenkomsten wordt afgeweken van deze structuur. Dit is geen beletsel mits zowel opdrachtgever als uitvoerder dit vooraf schriftelijk hebben bevestigd.
- 27. Overslag:** Het tijdelijk opslaan van het motorvoertuig op een terrein, inclusief het laden en lossen, noodzakelijk voor de uitvoering van het overeengekomen vervoer.

[Artikel 2](#)

Werkingsfeer

1. Op het binnenlands bergen en vervoeren van voertuigen zijn naast de VBM ABVV ook de AVC van toepassing, voor zover daarvan in de VBM ABVV niet wordt afgeweken;
2. Op het vervoer van personen en de met hen reizende bagage is van toepassing: Boek 8 Titel 13 Afdeling 3 van het Burgerlijk Wetboek.
3. Voor grensoverschrijdende werkzaamheden is de vervoerder per definitie verplicht om een internationale CMR te gebruiken, ter vervanging of aanvullend op de vrachtbrief. De internationale CMR voorwaarden zijn in deze gevallen van toepassing boven de VBM ABVV.
4. De VBM ABVV kan uitsluitend gevoerd worden door bedrijven die aantoonbaar lid zijn van de Vereniging van Bergings- en Mobiliteitsspecialisten tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Voor niet-leden zal onder andere geen arbitrage mogelijk zijn vanuit de VBM.

[Artikel 3](#)

Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever is verplicht:

1. Er voor zorg te dragen dat de berger vroegtijdig in het bezit is van alle voor het vervoer en/of de berging van belang zijnde gegevens;
2. In afwijking van artikel 4 lid 3 AVC* in te staan voor de betaling van de aan de berger toekomende vergoedingen, voortvloeiende uit de aan hem verstrekte opdracht.

Artikel 4 lid 3 AVC zegt het volgende: Onverminderd het in lid 2 bepaalde kan de vervoerder de overeenkomst zonder enige ingebrekestelling opzeggen, wanneer de afzender niet aan zijn in lid 1 onder a en b vermelde verplichtingen voldeed, doch dit slechts nadat hij de afzender schriftelijk een uiterste termijn heeft gesteld en de afzender bij afloop daarvan nog niet aan zijn verplichting heeft voldaan. Indien door het stellen van een dergelijke termijn de exploitatie van zijn bedrijf op onredelijke wijze zou worden verstoord, kan de vervoerder ook zonder het verlenen van genoemde termijn de overeenkomst opzeggen. De afzender kan, indien hij niet aan zijn in lid 1 onder b vermelde verplichting voldeed, eveneens de overeenkomst opzeggen. Opzegging geschiedt door een schriftelijke kennisgeving en de overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan. Na opzegging is de afzender 75% van de overeengekomen vracht aan de vervoerder verschuldigd zonder tot verdere schadevergoeding te zijn gehouden. Indien geen vracht is overeengekomen, geldt als zodanig de vracht volgens recht, respectievelijk gebruik, respectievelijk billijkheid.*

*** Artikel 4 lid 2 AVC zegt het volgende: De afzender kan zich niet door een beroep op welke omstandigheid dan ook aan de in lid 1 onder a, b, c en d*** genoemde verplichtingen onttrekken en de afzender is verplicht de vervoerder de schade te vergoeden die door het niet nakomen van genoemde verplichtingen ontstaat.*

***** Artikel 4 lid 1 AVC zegt het volgende:**

1. De afzender is verplicht:

- a) de vervoerder omtrent de zaken alsmede omtrent de behandeling daarvan tijdig al die opgaven te doen, waartoe hij in staat is of behoort te zijn, en waarvan hij weet of behoort te weten, dat zij voor de vervoerder van belang zijn, tenzij hij mag aannemen dat de vervoerder deze gegevens kent;
- b) de overeengekomen zaken op de overeengekomen plaats, tijd en wijze en vergezeld van de volgens artikel 5 vereiste vrachtbrief en de door de wet van de zijde van de afzender overigens vereiste documenten ter beschikking van de vervoerder te stellen;
- c) elk te vervoeren collo duidelijk en doelmatig te adresseren en, indien hem zulks redelijkerwijs mogelijk is, de vereiste gegevens en adressen op of aan de colli of hun verpakking aan te brengen op zodanige wijze, dat zij in normale omstandigheden tot het einde van het vervoer leesbaar zullen blijven. De afzender kan met de vervoerder schriftelijk overeenkomen, dat de adressering van de colli wordt vervangen door een vermelding van cijfers, letters of andere symbolen;
- d) het gezamenlijk gewicht van de te vervoeren zaken op de vrachtbrief te vermelden;
- e) de overeengekomen zaken in of op het voertuig te laden, te stuwen en te doen lossen, tenzij partijen anders overeenkomen of uit de aard van het voorgenomen vervoer, in aanmerking genomen de te vervoeren zaken en het ter beschikking gestelde voertuig, anders voortvloeit.

Verplichtingen van de berger bij berging

1. Op basis van de VBM ABVV een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten, dit mede ten behoeve van de opdrachtgever of degene die het geheel of ten dele moge aangaan en deze op diens verzoek in het bezit te stellen van het bewijs van het bestaan daarvan.
2. Het ten vervoer en/of berging aangeboden voertuig op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen.
3. Op grond van de ontvangen gegevens overeenkomstig artikel 3 lid 1, het juiste materiaal in te zetten.
4. Voor de aanvang van de berging, doch in ieder geval voor de inontvangstneming ten vervoer, de vrachtbrief op te maken en hierop de eventuele bemerkingen omtrent de uiterlijke staat van het voertuig te vermelden.
5. Na het opmaken van de vrachtbrief deze te ondertekenen en het bewijs van ontvangst te doen toekomen aan de opdrachtgever.
6. In geval van vervoer het voertuig te laden en te lossen.

Verplichtingen van de vervoerder bij transport

De vervoerder is verplicht:

7. Het ten vervoer aangeboden motorvoertuig op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen;
8. Te voldoen aan artikel 3.1;
9. Voor de inontvangstneming van het motorvoertuig, met uitsluiting van de onderzijde, deze aan een controle te onderwerpen alsmede de aanwezigheid van de opgegeven accessoires conform art. lid 5 te controleren en de eventuele bemerkingen op de vrachtbrief te vermelden. De controle beperkt zich tot het vaststellen van met het oog duidelijk waarneembare schade. Indien geen controle mogelijk is, dient de vervoerder de reden(en) daarvan op de vrachtbrief aan te tekenen.
10. Het motorvoertuig te laden en te lossen binnen de normale werktijd, tenzij anders overeengekomen.
11. Niet zonder voorafgaande toestemming van de afzender gebruik te maken van een ondervervoerder.
12. Aanzienlijke schade ontstaan tijdens het vervoer binnen 24 uur na veroorzaking daarvan te melden aan de afzender.
13. Het motorvoertuig af te leveren uiterlijk 2 werkdagen na de dag van melding aan de vervoerder (of zoveel eerder/later als middels een separate SLA met de opdrachtgever overeengekomen).
14. De geadresseerde in de gelegenheid te stellen zijn verplichtingen zoals genoemd onder art. 4 lid 23 na te komen.

Verplichtingen van de afzender bij vervoer/transport

De afzender is verplicht:

15. Er voor zorg te dragen dat de vervoerder tijdig in het bezit is van alle voor het vervoer van belang zijnde gegevens;
16. Het ten vervoer aangeboden motorvoertuig op de overeengekomen plaats, tijd en wijze ter beschikking te stellen van de vervoerder;
17. De vervoerder voor aanvang van het vervoer een naar waarheid opgemaakte vrachtbrief te overhandigen met daarin onder meer opgenomen een opgave van de bij het ten vervoer aangeboden motorvoertuig aanwezige accessoires;
18. De vervoerder binnen de normale werktijd een snelle en efficiënte inontvangstneming van het motorvoertuig mogelijk te maken;
19. In te staan voor de betaling van de aan de vervoer toekomende vrachtpenningen.

Verplichtingen van de geadresseerde

De geadresseerde is verplicht:

20. De vervoerder binnen de normale werktijd een snelle en efficiënte aflevering van het motorvoertuig mogelijk te maken.
21. Voor de aflevering door de vervoerder de uiterlijke staat van het motorvoertuig aan een controle te onderwerpen, de aanwezigheid van de opgegeven accessoires (conform art. 3 lid 7) te controleren en eventuele bemerkingen op de vrachtbrief te vermelden, alsmede de vrachtbrief te ondertekenen. Deze controle beperkt zich tot het vaststellen van met het oog duidelijk waarneembare schade. Indien geen controle mogelijk is, dient de geadresseerde de reden(en) daarvan op de vrachtbrief aan te tekenen.
22. Bij vaststelling van schade de procedure in acht te nemen zoals nader omschreven in artikel 10.

[Artikel 4](#)

CMR Conditie

Voor het (internationaal) transport van voertuigen of goederen wordt verwezen naar de CMR Conditie gehanteerd zoals overeengekomen in het CMR-verdrag dat is vastgesteld en gedeponneerd door de Stichting Vervoeradres.

[Artikel 5](#)

Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de berger bij een 1e berging

1. Indien de berger niet voldoet aan zijn verplichtingen genoemd onder artikel 3 de leden 1, 2 en 3 kan de opdrachtgever de overeenkomst met betrekking tot dat voertuig opzeggen.
2. Na opzegging is de berger verplicht de opdrachtgever de extra kosten te vergoeden, die deze bewijst door de opzegging te hebben gemaakt. Deze vergoeding belooft echter niet meer dan het bedrag dat door de opdrachtgever verschuldigd zou zijn indien geen opzegging zou hebben plaatsgevonden.

Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de afzender bij transport

3. Indien de afzender niet voldoet aan zijn verplichtingen genoemd onder art. 3. De leden 3, 4 of 5 kan de vervoerder de overeenkomst met betrekking tot dat motorvoertuig opzeggen, doch dit slechts nadat hij de afzender schriftelijk of mondeling een uiterste termijn heeft gesteld en de afzender bij afloop daarvan nog steeds niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Indien door het stellen van een dergelijke termijn de exploitatie van zijn bedrijf op onredelijke wijze zou worden verstoord, kan de vervoerder ook zonder dat tot opzegging overgaan.
4. Opzegging geschiedt door een mondelinge of schriftelijke kennisgeving en de betreffende overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan. Na opzegging is de afzender maximaal 75% van de overeengekomen vrachtpenningen van het motorvoertuig aan de vervoerder verschuldigd, zonder tot verdere vergoedingen te zijn gehouden.

Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de geadresseerde

5. Indien de geadresseerde na kennisgeving van aankomst van het voertuig niet opkomt, indien hij het in ontvangst nemen niet aanvangt, indien hij dit niet regelmatig en met bekwame spoed voortzet, indien hij weigert het voertuig aan te nemen of voor ontvangst te tekenen, er een beslag is gelegd op het voertuig, kan het voertuig door de berger zonder dat enige rechterlijke machtiging is vereist, voor rekening en gevaar van de opdrachtgever op de door de berger met inachtneming van redelijke zorg te bepalen wijze en plaats worden opgeslagen – zo nodig ook op het vervoermiddel waarop het voertuig werd vervoerd – gestald of geparkeerd; de berger is verplicht de opdrachtgever op de hoogte te stellen.
6. De berger kan met inachtneming van artikel 5 lid 5 ook tot opslag of stalling overgaan, indien het stellen van zekerheid als bedoeld in artikel 23 AVC wordt geweigerd, of indien geschil ontstaat omtrent het bedrag of de aard van de te stellen zekerheid.
7. Behalve in geval van beslag kan het voertuig, na verloop van één week na de aangetekende verzending aan de opdrachtgever van een schriftelijke kennisgeving van de voorgenomen verkoop, door de berger voor rekening van de opdrachtgever publiek of onderhands worden verkocht, zonder dat verder het in acht nemen van enige formaliteit nodig zal zijn.
8. De berger houdt de opbrengst van het verkochte voertuig, na aftrek van de aan de berger in verband daarmee toekomstende commissie en van al hetgeen dat ter zake van het verkochte aan de berger toekomt, zowel voor vracht als voor kosten van berging, opslag of stalling als voor andere kosten en schade, gedurende zes maanden na de opdracht tot berging en/of vervoer ter beschikking van de opdrachtgever, na verloop van welke termijn hij het ter beschikking gehouden bedrag onder gerechtelijke bewaring zal stellen.

Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de vervoerder bij transport

9. Indien de vervoerder niet voldoet aan zijn verplichtingen genoemd onder artikel 5 de leden 7, 8 of 11 kan de afzender de overeenkomst met betrekking tot dat motorvoertuig opzeggen, doch bij niet nakoming van artikel 5 de leden 7 of 8 slechts nadat hij de vervoerder schriftelijk of mondeling een uiterste termijn heeft gesteld en de vervoerder na afloop daarvan nog steeds niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Indien door het stellen van een dergelijke termijn de exploitatie van zijn bedrijf op onredelijke wijze zou worden verstoord, kan de afzender zonder dat tot opzegging overgaan.
10. Na opzegging is de vervoerder verplicht de afzender de extra kosten te vergoeden, die deze bewijst door de opzegging te hebben gemaakt. Deze vergoeding belooft echter niet meer dan het bedrag van de overeengekomen vrachtpenningen van het motorvoertuig.
11. Indien de vervoerder niet voldoet aan zijn verplichtingen genoemd onder artikel 5 lid 9, dient deze de afzender c.q. de geadresseerde de hieruit voortvloeiende vertragingsschade te vergoeden die deze bewijst te hebben geleden. Deze vergoeding belooft echter niet meer dan de overeengekomen vrachtpenningen van het motorvoertuig.

[Artikel 6](#)

De opdracht

Alle, buiten de oorspronkelijke opdracht vallende, noodzakelijke handelingen van de berger zullen worden aangemerkt als een aanvullende opdracht, tenzij voor aanvang van die noodzakelijke handelingen de mogelijkheid bestaat in overleg te treden met de opdrachtgever en tenzij vooraf opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met de betreffende opdrachtgever waaruit blijkt dat het handelen wel degelijk onder de overeengekomen werkzaamheden valt. Aansprakelijkheidsstellingen door schades en overige kosten welke bij de uitvoering van de berging in alle redelijkheid niet voorkomen kunnen worden zijn eveneens voor rekening van de opdrachtgever, mits deze risico's vooraf kenbaar zijn gemaakt aan de opdrachtgever.

[Artikel 7](#)

De aansprakelijkheid van de berger ten gevolge van schade ontstaan tijdens het bergen

1. De berger is uitsluitend aansprakelijk voor de schade aan het voertuig ontstaan tijdens het bergen. De berger is niet aansprakelijk indien hij en zijn ondergeschikten redelijke zorg hebben betracht.
2. Wanneer de berger aantoont dat, gelet op de omstandigheden van het geval, de schade het gevolg heeft kunnen zijn van de bijzondere risico's verbonden aan de berging van het voertuig, wordt vermoed dat de berger en zijn ondergeschikten redelijke zorg hebben betracht.
3. Wanneer ingevolge de bepalingen van de VBM ABVV de berger aansprakelijk is voor schade kan de door hem verschuldigde schadevergoeding niet meer bedragen dan:
 - a. voor schade aan het voertuig exclusief bagage en lading: drieëntwintigduizend euro, of, indien de marktwaarde van het voertuig lager is dan dat bedrag, de marktwaarde van het voertuig ten tijde van het schadeveroorzakende handelen of nalaten van de berger;
 - b. voor schade aan de bagage: duizend euro;
 - c. voor schade aan de lading: € 3,40 per kilogram.
4. De berger is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder belastingschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet of winst of deskundigenkosten. De berger is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade anders dan die waar in deze voorwaarden is voorzien.
5. De opdrachtgever vrijwaart de berger voor schade, toegebracht aan derden alsmede aan het milieu, tijdens het bergen van het voertuig tenzij de opdrachtgever schuld van de berger bewijst. Van de berger mag worden verwacht dat, in alle redelijkheid, niet te voorkomen risico's op schade bij derden vooraf kenbaar worden gemaakt. Zie ook artikel 6.

De aansprakelijkheid van de berger ten gevolge van schade ontstaan tijdens het vervoeren na een berging

6. De berger is aansprakelijk voor de schade aan het voertuig, exclusief lading en bagage, ontstaan tussen het moment van inontvangstneming ten vervoer en het moment van aflevering. Een beroep op vervoerdersovermacht komt hem alsdan niet toe.
7. In afwijking van het in artikel 8 lid 1 bepaalde is de berger niet aansprakelijk voor schade:
 - a) ten gevolge van oorlogsrisico;
 - b) ten gevolge van stakersrisico;
 - c) in geval van insolventie van de verzekeraar als bedoeld in artikel 3 lid 1.
8. De berger is aansprakelijk voor schade aan de zich in en op het voertuig bevindende lading en bagage, ontstaan tussen het moment van inontvangstneming ten vervoer en het moment van aflevering. Deze aansprakelijkheid zal worden vastgesteld overeenkomstig de AVC.
9. In afwijking van het in artikel 7 lid 8 bepaalde is de berger niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van bankpapier, munten en penningen, geldwaardig papier, edele metalen, edelgesteenten, parels, documenten, camera's en postzegelverzamelingen.
10. Wanneer ingevolge de bepalingen van de VBM ABVV de berger aansprakelijk is voor schade kan de door hem verschuldigde schadevergoeding niet meer bedragen dan:
 - a) voor schade aan het voertuig exclusief bagage en lading: drieëntwintigduizend euro of, indien de marktwaarde van het voertuig lager is dan dat bedrag, de marktwaarde van het voertuig ten tijde van het schadeveroorzakende handelen of nalaten van de berger;

- b) voor schade aan de bagage: duizend euro;
- c) voor schade aan de lading: € 3,40 per kilogram.

11. De eventuele aansprakelijkheid van de berger voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van personen, alsmede schade aan de met die personen meereizende bagage zal worden vastgesteld overeenkomstig de in artikel 2 lid 2 genoemde wet.
12. De berger is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder belastingschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet of winst of deskundigenkosten. De berger is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade anders dan die waar in deze voorwaarden is voorzien.

Toelichting

Artikel 7 van deze voorwaarden vermeerdert de aansprakelijkheid van de berger ten opzichte van zijn aansprakelijkheid neergelegd in Artikel 8: 1095 Burgerlijk Wetboek.

Op grond van artikel 8:1102 Burgerlijk Wetboek is deze vermeerdere van aansprakelijkheid nietig tenzij artikel 7 van deze voorwaarden in een afzonderlijk geschrift, dat de vervoerovereenkomst bevat, wordt vastgelegd. Dat afzonderlijk geschrift bij uitstek is de vrachtbrief. Op de vrachtbrief is, naast de verwijzingsclausule naar deze voorwaarden, de tekst van artikel 7 letterlijk overgenomen.

[Artikel 8](#)

De aansprakelijkheid van de vervoerder ten gevolge van schade ontstaan tijdens transport

1. De vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor de schade aan het motorvoertuig ontstaan tussen het moment van inontvangstneming en het moment van aflevering. Een beroep op vervoerdersovermacht komt hem niet toe.
2. In afwijking van het in lid 6 bepaalde is de vervoerder niet aansprakelijk voor schade:
 - a. Aan het motorvoertuig tot een tussen partijen nader overeen te komen franchisebedrag;
 - b. Door eigen gebrek van het motorvoertuig;
 - c. Ten gevolge van oorlogsriscico;
 - d. Ten gevolge van stakersriscico;
 - e. Ingeval van insolventie van de verzekeraar als bedoeld in artikel 3 lid 1;
3. Wanneer ingevolge de bepalingen van de AVCM de vervoerder aansprakelijk is voor de schade aan het motorvoertuig, kan de door hem verschuldigde schadevergoeding niet meer bedragen dan de factuurwaarde van het motorvoertuig ten tijde van de inontvangstneming van dat motorvoertuig.
4. In geval van onder-vervoer blijft de vervoerder jegens de afzender c.q. de geadresseerde aansprakelijk op grond van de VBM ABVV.
5. De vervoerder is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder belastingschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet of winst of deskundigenkosten. De vervoerder is daarnaast nimmer aansprakelijk voor andere schade dan die waar in deze voorwaarden in is voorzien.

Toelichting bij aansprakelijkheid van de vervoerder bij transport

Artikel 8 van deze voorwaarden vermeerderd de aansprakelijkheid van de vervoerder ten opzichte van de aansprakelijkheid neergelegd in artikel 8:1095 Burgerlijk Wetboek.

Op grond van artikel 8:1102 Burgerlijk Wetboek is deze vermeerdering van aansprakelijkheid nietig tenzij artikel 8 van deze voorwaarden in een afzonderlijk geschrift, dat de vervoerovereenkomst bevat, wordt vastgelegd. Dat afzonderlijk geschrift bij uitstek is de vrachtbrief. Geadviseerd wordt op de vrachtbrief, naast de verwijzingsclausule naar deze voorwaarden, de tekst van artikel 8 van deze voorwaarden letterlijk over te nemen.

Toelichting bij transportschade aan motorvoertuig als bedoeld in artikel 8 lid 1 t/m 5

Wat in artikel 8 onder het begrip schade valt kan, behoudens, de hieronder genoemde uitzonderingen, in de meeste gevallen worden vermoed tijdens transport te zijn ontstaan, tenzij bij de inontvangstneming van het motorvoertuig door de vervoerder bemerkingen zijn gemaakt op de vrachtbrief.

Transportschade: kenmerken en uitzonderingen

Krassen waarbij de lak tenminste tot op de grondlaag of het metaal beschadigd is, met uitzondering van:

1. *Fijne krassen, die door polijsten verwijderd kunnen worden en*
2. *Krassen ontstaan door fabrieksfouten, bijvoorbeeld aan de binnenkant van de raamlijsten, binnenkant deuropening, enz.*

Lakbeschadigingen Met uitzondering van:

1. *Lakbeschadigingen en roest, ontstaan door opengesprongen verfdruppels of verflopers;*
2. *Verflopers, die het resultaat zijn van te veel gebruikte verf;*
3. *Druppels aan de onderkant van de deuren, aan de andere scherpe randen zoals van de motorkap of het kofferdeksel;*
4. *Kraters en oneffenheden door verbindingen tussen bijvoorbeeld de spoiler en de onderkant van het voorscherm;*
5. *Lakbeschadigingen die met een verfstift bijgewerkt kunnen worden.*

Deuken In alle gevallen, met uitzondering van:

1. *Deuken en oneffenheden van binnen naar buiten;*
2. *Deuken en oneffenheden, die niet kunnen zijn ontstaan zonder andere delen te beschadigen dus bijvoorbeeld een deuk achter een onbeschadigde bumper.*

Glas Gebroken, gescheurd of gekrast glas met uitzondering van:

1. *(schade door) eigen gebrek;*
2. *(schade door) spanning als gevolg van foutieve montage.*

Verontreinigingen binnenzijde *Vlekken in de bekleding op of aan de bestuurdersstoel of linker voorportier, ontstaan door olie, vet of andere stoffen, die niet eenvoudig zijn te verwijderen, met uitzondering van vlekken die door kleefstoffen of afdichtingskit zijn veroorzaakt.*

Ontbreken van standaard uitrusting in de auto

Zijnde het reservewiel, krik en gereedschap set alsmede alle overige accessoires voor zover separaat vermeld op de vrachtbrief.

Overige

Gebroken, gescheurde of gekraste delen, extreme bandenbeschadigingen veroorzaakt door schuren, verkeerd laden e.d., met uitzondering van:

- 1. Montage- en inbouwfouten;*
- 2. Fouten ten gevolge van lassen, slijpen, vijlen;*
- 3. Lege banden zonder beschadiging;*
- 4. Lege accu/batterij.*

[Artikel 9](#)

De aansprakelijkheid van de berger / vervoerder bij het verlenen van pechhulp

1. De opdracht aan de berger / vervoerder kan bestaan of mede bestaan uit het geven van adviezen en uitvoeren van kleine reparatiewerkzaamheden, bedoeld om het voertuig te repareren of in een staat te brengen waarin het de dichtstbijzijnde garage veilig kan bereiken, zonder dat er extra schade van betekenis ontstaat aan het voertuig.
2. Voor zover de opdracht van de berger / vervoerder ziet op de in lid 1 genoemde werkzaamheden, is de berger / vervoerder uitsluitend aansprakelijk voor Schade die het gevolg is van fouten in de uitvoering van diens opdracht.
3. Door de berger / vervoerder gegeven adviezen kunnen slechts als fout in de zin van lid 2 worden aangemerkt, indien het advies niet (mede) is ingegeven door inlichtingen verstrekt door de bestuurder van het voertuig en de berger / vervoerder in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet tot het gegeven advies kon komen.
4. De berger / vervoerder is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder belastingschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet of winst of deskundigenkosten. De berger / vervoerder is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade anders dan die waar in deze voorwaarden in is voorzien.
5. Indien de berger / vervoerder ingevolge dit artikel aansprakelijk is, dan is de door hem verschuldigde schadevergoeding in alle gevallen beperkt tot € 2.500.

[Artikel 10](#)

Verplichtingen van de geadresseerde

De geadresseerde is verplicht:

1. De berger/vervoerder een efficiënte aflevering van het voertuig mogelijk te maken en desgevraagd behulpzaam te zijn bij het lossen van dat voertuig.
2. Voor de aflevering door de berger/vervoerder de uiterlijke staat van het voertuig aan een controle te onderwerpen, de aanwezigheid van de opgegeven accessoires, bagage en lading te controleren en eventuele bemerkingen op de vrachtbrief te vermelden, alsmede de vrachtbrief te ondertekenen. Deze controle beperkt zich tot het vaststellen van met het oog duidelijk waarneembare schade. Indien geen controle mogelijk is, dient de geadresseerde de reden(en) daarvan op de vrachtbrief aan te tekenen.
3. Bij vaststelling van schade de procedure in acht nemen zoals nader omschreven in artikel 10.

[Artikel 11](#)

Schade afhandeling

1. Onverminderd het in artikel 13 de leden 3 en 4 bepaalde dient, voor zover niet anders is overeengekomen, in geval van schade als volgt gehandeld te worden:
 - a. Schade direct waarneembaar bij aflevering:
Geadresseerde dient, naast vermelding van de schade op de vrachtbrief, direct, doch in ieder geval binnen een periode van twee werkdagen na aflevering, de afzender op de hoogte te stellen van aard en omvang der schade.
 - b. Schade niet direct waarneembaar bij aflevering:
Geadresseerde dient direct, doch in ieder geval binnen een periode van drie werkdagen na aflevering de vervoerder en de afzender op de hoogte te stellen van de aard en omvang der schade.
2. Indien de aansprakelijkheid van de vervoerder voor de schade, gemeld overeenkomstig lid 1, is komen vast te staan, zal:
 - a. Bij reparatiekosten tot 182 euro exclusief BTW per motorvoertuig de afzender, na kennisgeving aan de vervoerder, voor reparatie van de schade zorg dragen.
 - b. Bij reparatiekosten meer dan 182 euro exclusief BTW per motorvoertuig De vervoerder de schade voorleggen aan verzekeraars. In dat geval heeft de vervoerder en/of namens deze optredende verzekeraar het recht van expertise, waarvan de uitkomst, na verkregen overeenstemming tussen partijen, partijen bindt.
 - c. Bij waardevermindering van het motorvoertuig als gevolg van schade De vervoerder deze schade voorleggen aan verzekeraars. In dat geval heeft de vervoerder of de namens deze optredende verzekeraar het recht van expertise, waarvan de uitkomst, na verkregen overeenstemming tussen partijen, partijen bindt.
3. De vervoerder is gerechtigd de onder lid 2 genoemde reparatiekostenlimiet per kalenderjaar te herzien. De afzender dient hiervan telkenmale vroegtijdig op de hoogte te worden gesteld.

Verbod van compensatie

Beroep van verrekening van vorderingen tot betaling van vracht, van het uit andere hoofde terzake van het vervoer verschuldigde of van verdere op de motorvoertuigen drukkende kosten, met vorderingen uit andere hoofde, waaronder vorderingen tot schadevergoeding van de zijde van de afzender c.q. de geadresseerde, is niet toegestaan.

[Artikel 12](#)

Zekerheden

1. De berger heeft jegens ieder, die daarvan afgifte verlangt, een retentierecht op zaken en documenten, die hij in verband met de bergings- en/of vervoerovereenkomst onder zich heeft. Dit recht komt hem niet toe indien hij op het tijdstip dat hij de opdracht tot berging en/of vervoer ontving, reden had te twijfelen aan de bevoegdheid van de opdrachtgever zulk een opdracht te geven.
2. Tegenover de opdrachtgever kan de berger het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen hem nog verschuldigd is in verband met voorgaande bergings- en/of vervoerovereenkomsten.
3. Tegenover de geadresseerde, die in die hoedanigheid tot voorgaande bergings- en/of vervoerovereenkomsten toetrad, kan de berger het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen hem nog verschuldigd is in verband met die overeenkomsten.
4. Indien bij de afrekening geschil ontstaat over het verschuldigde bedrag of ter bepaling daarvan een niet spoedig uit te voeren berekening nodig is, is hij die aflevering vordert, verplicht het gedeelte over welks verschuldigdheid partijen het eens zijn, terstond te voldoen en voor de betaling van het door hem betwiste gedeelte of van het gedeelte, waarvan het bedrag nog niet vaststaat, zekerheid te stellen.
5. Alle zaken, documenten en gelden, die de berger in verband met de bergings- en/of vervoerovereenkomst onder zich heeft, strekken hem tot pand voor alle vorderingen, die hij ten laste van de opdrachtgever heeft.
6. Behoudens in de gevallen waarin de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, hem surséance van betaling is verleend of ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, heeft de berger nimmer het recht de verpande zaken te verkopen zonder toestemming van de rechter overeenkomstig art. 3:248 lid 2 BW.

[Artikel 13](#)

Betalings- en leveringsvoorwaarden

1. Indien de vracht, het uit anderen hoofde ter zake van de berging en/of het vervoer verschuldigde of verder op het voertuig drukkende kosten op het in artikel 7 lid 1 AVC bedoelde tijdstip niet zijn voldaan, is degene, die gehouden is tot betaling, verplicht daarover de wettelijke rente te betalen op voet van artikel 6: 119 BW met ingang van de dag, waarop deze betalingen hadden moeten geschieden tot en met de dag der betaling.
2. De volle vracht, het uit anderen hoofde ter zake van de berging en/of het vervoer verschuldigde of verder op het voertuig drukkende kosten zijn ook verschuldigd indien het voertuig niet, slechts ten dele of beschadigd ter bestemming wordt afgeleverd.
3. Beroep op verrekening van vorderingen tot betaling van vracht, het uit anderen hoofde ter zake van de berging en/of het vervoer verschuldigde of verder op het voertuig drukkende kosten met vorderingen uit anderen hoofde is niet toegestaan.
4. De berger is gerechtigd om alle noodzakelijk gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten ter incasso van de vracht en andere bedragen, zoals genoemd in artikel 12 lid 1, aan degene, die gehouden is tot betaling van de vracht of andere kosten, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de debiteur in verzuim is en de vordering ter incasso uit handen is gegeven.
5. Door ondertekening van de (al dan niet digitale) vrachtbrief en/of CMR gaat zowel afzender, vervoerder/berger als ontvanger akkoord met zowel de analoge als de digitale verwerking van haar gegevens in de administratie van het bergingsbedrijf, haar data-uitwisselingsdatabase en opdrachtgever. De voertuig-, persoons-, adres- en contactgegevens die kunnen worden vastgelegd zijn van de volgende betrokken partijen:
 - a. Verzekeringsnemer;
 - b. Kentekenhouder/tenaamgestelde;
 - c. Bestuurder;
 - d. Afzender;
 - e. Ontvanger;
 - f. Vervoerder/berger;
 - g. Opdrachtgever;
 - h. Verzekeraar;
 - i. Wederpartij (bij ongeval);
 - j. Belanghebbende(n) (bijv. wegbeheerder).

Uitwisseling van deze data vindt uitsluitend plaats tussen deze genoemde partijen.

De onderneming is geregistreerd bij het college bescherming persoonsgegevens als organisatie die persoonsgegevens vastlegt.

[Artikel 14](#)

Bewijs en verjaring

1. Uit het ontbreken van een aantekening betreffende de uiterlijke staat van het voertuig overeenkomstig artikel 3 lid 4, mag niet worden aangenomen dat het voertuig zich bij de aanvang van de berging in uiterlijke goede staat bevond, en de berger het voertuig in uiterlijk goede staat ten vervoer heeft ontvangen.
2. Indien het voertuig met uiterlijk zichtbare schade door de berger wordt afgeleverd zonder dat de geadresseerde bij of dadelijk na aanneming van het voertuig een schriftelijk voorbehoud, waarin de algemene aard van de schade is aangegeven, ter kennis van de berger heeft gebracht, dan wordt de berger geacht het voertuig in dezelfde staat te hebben afgeleverd als waarin hij het heeft ontvangen. Schade aan de onderzijde van het voertuig wordt geacht niet uiterlijk waarneembaar te zijn.
3. Indien de schade niet uiterlijk waarneembaar is en de geadresseerde niet binnen drie werkdagen na aanneming van het voertuig een schriftelijk voorbehoud, waarin de algemene aard van de schade is aangegeven, ter kennis van de berger heeft gebracht, wordt de berger eveneens geacht het voertuig in dezelfde staat te hebben afgeleverd als waarin hij het heeft ontvangen.
4. Alle vorderingen uit hoofde van deze overeenkomst, met uitzondering van die voortvloeiende uit artikel 7, verjaren met de tijd van twaalf maanden, te rekenen met de aanvang van de dag, volgende op de dag, waarop het voertuig werd afgeleverd of had moeten zijn afgeleverd. Deze termijn geldt ook voor alle vorderingen uit hoofde van een vervoersovereenkomst, waaronder begrepen alle vorderingen uit hoofde van een remboursbeding.
5. De vorderingen uit hoofde van artikel 7 lid 1, 2, 3, 4 en 5 verjaren met de tijd van 6 maanden, te rekenen van de dag waarop het voertuig werd afgeleverd of had moeten zijn afgeleverd.
6. De vrachtbrief levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, voor de voorwaarden der overeenkomst en van de ontvangst van het motorvoertuig door de vervoerder.

[Artikel 15](#)

Arbitrage

Alle geschillen, behoudens die tot betaling van vrachtpenningen, die tussen partijen ontstaan met betrekking tot de onderhavige overeenkomst kunnen worden beslecht middels toetsing door het bestuur van de VBM. Voor zover deze overeenkomst betrekking heeft op internationaal vervoer over de weg zullen arbiters dienovereenkomstig het CMR-verdrag toepassen.

De Algemene Bergings- en Vervoercondities Gestrande Voertuigen zijn gedeponeed ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam.

[Artikel 16](#)

Aanvullende bepalingen met betrekking tot transport buitenland en opslag van goederen

Voor grensoverschrijdende transporthandelingen gelden de Internationale CMR voorwaarden. De VBM ABVV geldt als aanvulling op de Internationale CMR voorwaarden. Meer informatie over CMR:

<https://www.sva.nl/node/2072>

Voor opslag van goederen gelden de FENEX Nederlandse opslagvoorwaarden. De VBM ABVV geldt daar waar sprake is van opslag als aanvulling op de FENEX voorwaarden. Voor de opslag kan gebruik gemaakt worden van de vrachtbrief zoals gebruikt voor de VBM ABVV mits voorzien van de informatie die is vereist conform de FENEX voorwaarden. Meer informatie over FENEX:

<http://www.fenex.nl/fenex-voorwaarden>

[Artikel 17](#)

Social media policy

(SOCIAL) MEDIA POLICY VOOR VBM EN VBMLEDEN

VBM ontwikkelt (Social) Media Richtlijnen voor haar leden

Social Media bieden kansen om te laten zien dat je trots bent op je werk en kunnen bijdrage aan een positief imago van het bedrijf de instelling waarvoor je werkt. Het delen van informatie en kennis met groepen waarmee op traditionele wijze nauwelijks communicatie mogelijk was kan leiden tot een beter beeld van de organisatieomgeving.

Net als bij de opkomst van e-mail en internet ontstaan er ook nu vragen bij het gebruik van social media in organisaties. Privé-gerelateerde zaken en werk-gerelateerde zijn niet zo gemakkelijk te scheiden. Bij nieuwe ontwikkelingen zie je vaker dat een aantal werkgevers en werknemers vooral de bedreigingen zien, anderen vooral de kansen. Om verschillende denkbeelden over het gebruik van social media in organisaties niet te laten leiden tot misverstanden zijn deze richtlijnen ontwikkeld.

Werknemers van VBM leden mogen actief zijn op social media mits het werk er niet onder lijdt. Afhankelijk van de functie van een medewerker kan het gebruik van social media meer of minder gewenst zijn. Leidinggevende en medewerker maken hierover afspraken.

Deze richtlijnen hebben enkel te maken met situaties waarbij er een overlap is (of kan zijn) tussen werk en privé. Weblogs, fora en netwerken waar je alleen als privépersoon actief bent – over hobby, familie en andere activiteiten die geen raakvlak hebben met de werksituatie – vallen hier expliciet niet onder.

Bedenk dat...

- Het gebruik van social media 'real time' gebeurt. Een druk op de knop en jouw bericht staat direct online.
- Online informatie misschien wel eeuwig online staat. Het is niet altijd gemakkelijk om informatie naderhand te (laten) verwijderen. Bedenk dus goed hoe je wil overkomen in tekst, beeld en geluid – en niet alleen voor dat ene moment. Zo gebruiken bijvoorbeeld werkgevers vaak google om uit te zoeken wie de sollicitanten zijn.
- Het *not-done* is om eenmaal geplaatste berichten zomaar te verwijderen. Met een druk op de knop (real time) worden ook foute berichten online geplaatst. Probeer de eerste te zijn om je eigen fouten te corrigeren, zonder eerdere berichten per definitie te wijzigen of te verwijderen. Vermeld daarbij dat jij degene bent die het bericht wijzigt. Geef bij verwijdering een goede reden.
- Je ook rekening dient te houden met het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs- en citaatrecht. Het is verboden om zonder toestemming van de maker andermans werk te publiceren. Schending van deze wet kan je een boete opleveren van honderden euro's.
- Sociale omgangsvormen online net zo goed gelden als offline. Respecteer degene tot wie je je richt. Laster, beledigingen en obsceniteit zijn niet geoorloofd. De privacy van anderen wordt gerespecteerd.
- Je zoveel mogelijk inhoudelijk dient te reageren op stukken van anderen. Alleen je mening geven, zonder onderbouwing daarvan, vervuult de discussie en zegt meer over de schrijver van de reactie dan over het stuk. Onthoud dat dit soort reacties ook in google naar boven kunnen komen.
- Social media soms als gevolg hebben dat er een grijs gebied ontstaat tussen privé en werk-gerelateerde zaken. Wanneer je op een persoonlijke blog over je werk schrijft, kun je een disclaimer (zie voorbeeld onderaan het protocol) opnemen waarin staat dat dit blog jouw persoonlijke standpunt weergeeft en dat dit niet overeen hoeft te komen met dat van de organisatie.

Richtlijnen gebruik (Social) Media

1. Werknemers proberen kennis en andere waardevolle informatie te delen, mits die informatie niet vertrouwelijk is en het de werkgever of diens opdrachtgevers en werkcollectieven niet schaadt. Werknemers publiceren niet ongevraagd vertrouwelijke of andere merk-gebonden informatie. Voor het publiceren van gesprekken wordt eerst toestemming gevraagd aan de leidinggevende of de daarvoor verantwoordelijke afdeling of persoon.
2. Werknemers mogen geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie verstrekken over klanten, partners of leveranciers zonder hun goedkeuring. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over het product en de persoon of het bedrijf.
3. Wees extra voorzichtig bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een klant of concurrent. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken, kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor het bedrijf, opdrachtgevers of samenwerkingsverbanden.
4. De werkgever ondersteunt de open dialoog en de uitwisseling van ideeën en het delen van kennis. Werknemers die publiceren op een website (of andere sociale media) anders dan die van de werkgever over een onderwerp dat wel te maken kan hebben met de werkgever, maken kenbaar of zij op persoonlijke titel publiceren. Als werknemers namens het bedrijf of een gerelateerd samenwerkingsverband spreken, vermelden zij hun organisatie en functie.
5. Bestuurders, managers, leidinggevend en degene die namens de organisatie het beleid en de strategie uitdragen hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van social media. Voor sommige functies geldt dat iemand altijd wordt gezien als medewerker – ook als hij een privémening verkondigt. Op grond van hun positie moeten werknemers nagaan of zij op persoonlijke titel kunnen publiceren.
6. Werknemers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze, voor zover dat niet tot hun functie behoort, publiceren op blogs, wiki's, fora en andere media die gebaseerd zijn op *user-generated content*. Zij zijn zich ervan bewust dat wat zij publiceren voor langere tijd openbaar zal zijn, met gevolgen voor hun privacy.
7. Wanneer een online discussie dreigt te ontsporen, of in het ergste geval al helemaal ontspoord is, neem dan direct contact op met de verantwoordelijke afdeling/persoon en overleg over de te volgen strategie.
8. Bij de geringste twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met de werkgever of diens samenwerkingsverbanden is het verstandig contact te zoeken met je leidinggevende of de daarvoor verantwoordelijke afdeling/persoon.
9. Wees u er van bewust dat individuele opdrachtgevers contractueel beperkingen hebben opgelegd waar het delen van informatie betreft met derden. Zo kan het delen van gemaakte foto's naar derden reden zijn om een contract te beëindigen. De VBM adviseert haar leden om zelf geen foto's online te plaatsen anders dan ter aankleding van de eigen webpresentatie. Wanneer er nieuwswaardige berichten zijn die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de bedrijfsvoering dan is het wenselijk om bij voorkeur bestaande informatie te delen, bijvoorbeeld van een nieuwssite. Hierbij blijft de bron immers bij de externe partij. Bedenk u hierbij wel goed dat een opdrachtgever niet graag negatief in de publiciteit belandt en het kan gebeuren dat dit als zodanig wordt ervaren.

10. Bij het zelf plaatsen van beeldmateriaal (en feitelijk ook in tekst) is het wenselijk om er voor te zorgen dat er geen bij een incident betrokken personen in beeld worden gebracht. In veel gevallen kan het wenselijk zijn om kentekens en bedrijfsvermeldingen op voertuigen onherkenbaar te maken alvorens de foto's te publiceren.
11. Bij incidenten met dodelijke afloop acht de werkgever alsmede de VBM het plaatsen van foto's onwenselijk.
12. Deel bij voorkeur geen informatie met (commerciële) media! Er zijn in de regel voldoende commerciële partijen waarvan zij beeldmateriaal kunnen betrekken. De werkgever wil geen partij zijn in enige vorm van discussie of onvrede hieromtrent. Uitzonderingen kunnen uitsluitend door deze vertegenwoordiging gemaakt worden. Zorg bij plaatsing van beeldmateriaal altijd voor een correcte bronvermelding van het bedrijf of de verantwoordelijke maker en spreek expliciet af voor welk doel het beeldmateriaal gebruikt kan en mag worden. Doe NOOIT afstand van de eigendomsrechten op het beeldmateriaal. Zorg voor een schriftelijke bevestiging van afspraken hieromtrent met de betrokken media.
13. Bij het gebruik van berichtgevingen en beeldmateriaal van externe partijen dient een bronvermelding plaats te vinden. Vraag waar nodig vooraf toestemming.
14. Alle communicatie naar (commerciële) media en andere belanghebbende(n) dient te verlopen via de hiertoe aangewezen vertegenwoordiger binnen de organisatie. Bij incidenten is het wenselijk te verwijzen naar de persvoorlichters van de betrokken hulpdiensten.
15. Beeldmateriaal gemaakt tijdens diensttijd bij een werkgever valt juridisch gezien onder het eigendom van de werkgever. Dit geldt zeker wanneer er van bedrijfsmiddelen (bijv. telefoon, camera, incidentrecorder) gebruik gemaakt is. Het plaatsen van dergelijk materiaal op internet kan leiden tot aansprakelijkheidstellingen richting de werkgever en is derhalve niet gewenst anders dan met de schriftelijke goedkeuring van de werkgever.

Richtlijnen gebruik Intranet:

Blogs en sociale netwerken die worden gepubliceerd onder naam van de werkgever moeten worden gebruikt op een manier die waarde toevoegt aan de bedrijfsdoelstellingen van de werkgever. Het moet eraan bijdragen dat jijzelf, collega's, klanten en partners hun werk beter kunnen doen en helpen bij het oplossen van problemen en het verbeteren van vaardigheden en kennis.

Voorbeeld disclaimer t.b.v. particulier blog personeelslid:

"© (jaar van het online gaan van de website) (uw naam). De standpunten en meningen op deze website, zijn de persoonlijke mening van (uw naam) en staan los van eventuele officiële standpunten van (organisatie). (organisatie) is derhalve niet verantwoordelijk voor de inhoud van uitlatingen en reacties van derden op de hier gepubliceerde stukken."