

ALGEMENE VOORWAARDEN BEHORENDE BIJ DE LESOVEREENKOMSTEN VAN DE ANWB RIJOPLEIDING (ARO-B.V.)

Algemeen:

1. ARO-B.V., gevestigd te (5616 NB) Eindhoven aan de Frederiklaan 1 B, hierna te noemen "ARO", is een dochterverenootschap van ANWB Beheer B.V. en organiseert, coördineert en ontwikkelt de ANWB Rijopleiding formule. Dit doet zij door middel van een franchiseorganisatie met zelfstandige rij scholen, die aan de eisen van de ANWB Rijopleiding formule moeten voldoen.
2. Alle lesovereenkomsten in het kader van de ANWB Rijopleiding worden afgesloten tussen ARO en de cursisten. De lesovereenkomsten worden uitgevoerd door de zelfstandige rij scholen.
3. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle lesovereenkomsten die worden afgesloten in het kader van de ANWB Rijopleiding en gelden voor ARO, de rij school en de leerling.
4. Deze algemene voorwaarden treden in werking met ingang van **13 september 2017** en kunnen door ARO worden gewijzigd.
5. ARO B.V. stuurt (geautomatiseerd) SMSjes die betrekking hebben op de rijopleiding en gerelateerde ANWB randzaken. SMSjes worden altijd verstuurd vanuit ARO B.V. en hebben alleen betrekking op ANWB gerelateerde zaken.

Artikel 1 Verplichtingen rij school

De rij school is verplicht er zorg voor te dragen:

1. Dat les wordt gegeven door instructeurs, die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM); Dat de leerling zo veel mogelijk rijonderricht ontvangt van dezelfde instructeur;
2. Dat hij de leerling periodiek en in ieder geval eens per vijf lessen informatie geeft over de progressie van de leerling en de voortgang in relatie tot de exameneisen door verstrekking van een (digitale) vorderingenkaart aan de leerling;
3. Dat de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid (verder: het onderzoek) door de rij school -onder voldoening van de daarvoor geldende bedragen en onder overlegging van de benodigde bescheiden - daadwerkelijk is ingediend bij, of in het aanvraagbestand is ingevoerd van, de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), de Contactcommissie Chauffeursvakbekwaamheid (CCV), of het Bureau Nader Onderzoek
4. Rijvaardigheid (BNOR), uiterlijk twee weken na de datum waarop in overleg met de leerling is besloten dat het onderzoek naar de rijvaardigheid kan worden aangevraagd en waarop de leerling de kosten van het onderzoek aan de rij school heeft voldaan;
5. Dat de leerling, die via de rij school het onderzoek heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij/zij is opgeroepen door het CBR, de CCV, of het BNOR tot het afleggen van een onderzoek de beschikking heeft over hetzelfde lesvoertuig als waarin hij/zij de rijlessen heeft ontvangen, dan wel tenminste over een lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardige type;
6. Dat de tijdsduur van de te geven rijles, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst, volledig wordt benut voor het geven van rijles;
7. Dat er een verzekering is afgesloten, welke in ieder geval een dekking biedt ingevolge de WAM van € 1.134.450,50 tegen aansprakelijkheid van de rij school jegens de leerling;
8. Dat de leerling wordt gewezen op het feit dat eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen, van invloed kunnen zijn op de aanvraag en het doen van een onderzoek;
9. Dat de leerling wordt gewezen op het feit dat op grond van de verblijfsstatus wordt bepaald of een rijbewijs kan worden afgegeven;
10. Dat de leerling wordt gewezen op het feit dat, zodra er sprake is van een ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen, hij/zij aan de rij school hiervan melding moet maken.

Artikel 2 Verplichtingen leerling

De leerling is verplicht:

1. De eigen verklaring (CBR) vanaf 1 november 2017 volledig en naar waarheid in te vullen en zelf in te dienen;
2. Zich te houden aan de door de rij school op de lesafsprakenkaart/ middels de digitale planning schriftelijk vastgelegde afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijles (door de rij school wordt een wachttijd van 15 minuten in acht genomen) en bij niet verschijnen op het afgesproken lesuur zonder tijdige afzegging, de volledige lesprijs te voldoen;
3. De volledige lesprijs te voldoen indien de rijles wordt afgezegd binnen 48 uur voor de op de lesafsprakenkaart/ middels digitale planning afgesproken/ bevestigde tijd. Zaterdagen en zondagen alsmede erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 48 uur. Afzegging dient tijdens de kantooruren van de rij school te gebeuren en dient persoonlijk op het kantoor van de rij school, telefonisch of per mail te worden gedaan. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden waaronder wordt verstaan een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van de leerling, alsmede een ernstig ongeval, ernstige ziekte van familie in de 1e en 2e graad of overlijden van een familielid in de 1e en 2e graad. Huisgenoten welke volgens het bevolkingsregister staan ingeschreven op hetzelfde adres als de leerling worden gelijk gesteld met familieleden in de 1e en 2e graad. ARO en de rij school zijn gerechtigd om bewijs van de dringende reden te verlangen, bij ontbreken waarvan de lesprijs verschuldigd blijft;
4. Alle aanwijzingen van de rijinstructeur tijdens de rijlessen op te volgen;
5. Het met de rij school overeengekomen lesschema, zoals bijvoorbeeld de aan te leren lesonderdelen en het aantal te volgen rijlessen per week, tot aan de datum van ieder onderzoek, na te komen;
6. Bij een onderzoek naar de rijvaardigheid (theorie-examen, tussentijdse toets of andere deeltoets, rijexamen en Nader Onderzoek) een geldig legitimatiebewijs en indien vereist een geldig theoriecertificaat (of geldig vervangend document) te overleggen;
7. Eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid/ geschiktheid een motorvoertuig te besturen, tijdig af te stemmen met het examenbureau voordat de rijopleiding wordt aangevangen. Indien de leerling nalaat dit te doen en de rijopleiding daardoor moet worden onderbroken of afgebroken, zijn de rij school en ARO niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade;
8. Zich ervan te vergewissen dat hij/zij, de rij school machtigt zodat het examen door de rij school kan worden aangevraagd; De rij school en ARO zijn niet aansprakelijk voor schade, voortvloeiend uit het niet of niet tijdig machtigen van de rij school waardoor het examen niet of met uitstel kan worden aangevraagd. Indien de leerling geen examen kan doen als gevolg van het ontbreken van het genoemde uittreksel;

9. Te melden indien sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen. Indien de leerling nalaat dit te vermelden, zijn de rijsschool en ARO niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade;
10. Direct voorafgaand en tijdens de rijles niet onder invloed te zijn van verdovende middelen, alcohol, drugs en/of medicijnen. Indien de rijinstructeur of de rijsschool voor of tijdens de rijles het vermoeden heeft of krijgt dat hiervan sprake is, is de rijinstructeur of de rijsschool bevoegd de rijles onmiddellijk af te zeggen of te beëindigen. De volledige lesprijs blijft in dat geval verschuldigd.

Artikel 3 Betaling

1. ARO is gerechtigd een bedrag aan inschrijvingsgeld/administratiekosten in rekening te brengen. De leerling dient deze kosten voor aanvang van de eerste les te voldoen;
2. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, moet betaling van de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden;
3. ARO is gerechtigd tijdens de duur van de les overeenkomst de lesprijs te verhogen. Dit geldt niet indien sprake is van een pakketprijs, met uitzondering van een door de minister tussentijds vastgestelde verhoging van examengelden. De leerling heeft in dat geval het recht om de les overeenkomst schriftelijk te ontbinden, van welke bevoegdheid hij/zij gebruik kan maken tot twee weken na mededeling van de prijsverhoging;
4. De leerling dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij/zij dat niet, dan zendt ARO na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de leerling de gelegenheid binnen veertien dagen na de datum van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de leerling in verzuim en is ARO gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het moment van verzuim. Door ARO gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten om betaling van door een leerling verschuldigde bedragen af te dwingen, kunnen aan de leerling in rekening worden gebracht. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de leerling worden afgeweken;
5. Indien de leerling in verzuim blijft het verschuldigde bedrag te betalen, is ARO gerechtigd tot opzegging van de les overeenkomst over te gaan wanneer de leerling schriftelijk in gebreke is gesteld en in verzuim is door verloop van de bij ingebrekestelling gestelde termijn. Deze termijn dient een redelijke termijn te zijn. ARO dient de leerling van de opzegging schriftelijk in kennis te stellen.

Artikel 4 Annuleringsregeling lesovereenkomsten

1. Voor een (compact) opleiding is annulering van het ANWB Rijopleiding "praktijkdeel" alleen schriftelijk mogelijk bij de vestiging van ANWB Rijopleiding waar de opleiding geboekt is. Indien de leerling vóór aanvang van de ANWB Rijopleiding de les overeenkomst wil annuleren dan zijn er door de leerling de volgende vergoedingen verschuldigd. Hierbij wordt telkens uitgegaan van de overeengekomen startdatum van de opleiding, zijnde de eerste in het systeem schriftelijk vastgelegde praktijkles.
De vergoeding wordt berekend over de totale waarde van de lesovereenkomst:
 - Binnen 24 uur na ondertekening van de les overeenkomst tot en met 35 kalenderdagen voor aanvang van de opleiding:.....0%
 - 30 tot en met 34 kalenderdagen voor aanvang:.....€150,00
 - 15 t/m 29 kalenderdagen voor aanvang:.....70%
 - 0 t/m 14 kalenderdagen voor aanvang:.....100%
2. Annulering van alle overige producten waaronder: e-learning, de theorieopleiding, losse rijlessen en examens/toetsen is alleen schriftelijk mogelijk bij de vestiging van de ANWB Rijopleiding waar men geboekt heeft. Hiervoor zijn de onderstaande kosten verschuldigd:

E-learning:

 - Binnen 5 werkdagen na inschrijving, mits niet gebruikt:.....0%
 - In alle overige gevallen:.....100%

De theorieopleiding:

 - Binnen 5 werkdagen na inschrijving:.....0% van de prijs
 - Tot 1 week voor start theorieopleiding:.....50% van de prijs
 - Binnen 1 week voor start opleiding en na start opleiding:.....100% van de prijs

Examens/toetsen:

 - Tot vastlegging datum/tijd examens/toetsen:.....50% van de prijs
 - Na vaststelling datum/tijd examens/toetsen:.....100 % van de prijs

Losse rijlessen, intest en overige zaken:

 - Tot 5 werkdagen voor afname.....0% van de prijs
 - Tussen 5 en 2 werkdagen voor afname.....50% van de prijs
 - Binnen 2 werkdagen voor afname100% van de prijs
 - Niet verschijnen op afgesproken datum, tijd en plaats.....100% van de prijs
3. Indien de cursist, om reden welke niet door de calamiteitenverzekering *) is gedekt, een inmiddels door hem/haar aangevragen ANWB Rijopleiding compactopleiding tussentijds heeft beëindigd, blijft hij/zij het volledige lesgeld verschuldigd en heeft hij/zij geen recht op restitutie;

4. Bij verhuizing kan leerling van opleidingsplaats wisselen na afronding van geboekte lessen, examens en toetsen. Dit dient binnen veertien dagen schriftelijk te worden aangegeven. Prijzen kunnen per rijkschool afwijken. Om in aanmerking te (blijven) komen voor de herexamengarantie dienen de hiervoor geldende voorwaarden te worden gerespecteerd.

Artikel 5 Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid (praktijkexamen, TTT of andere deelttoets), verder te noemen: het onderzoek

1. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen de kosten van of ten behoeve van de aanvraag van het onderzoek gelijktijdig met de invulling van de aanvraag en (tot 31 oktober 2017) de eigen verklaring (of het verstrekken van de laatste) aan ARO te worden voldaan. Voldoening van deze kosten is een voorwaarde voor de leerling om te kunnen deelnemen aan een rijexamen. Veertien dagen na de datum van invulling en betaling van de aanvraag van het onderzoek heeft de leerling recht op inzage in zijn/haar gegevens in het aanvraagbestand van ARO waaruit blijkt dat zijn/haar aanvraag van het onderzoek bij het CBR, de CCV, of het BNOR is ingediend;
2. Indien het onderzoek geen doorgang vindt omdat de leerling niet of te laat op het onderzoek verschijnt en dit niet te wijten is aan ARO, of omdat de leerling geen vereiste, geldige documenten kan tonen, zijn de kosten voor aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van de leerling;
3. Indien het onderzoek geen doorgang vindt wegens vakantie van de leerling en de vakantieperiode bij de aanvraag van het onderzoek aan ARO is opgegeven, zijn de kosten voor de aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van ARO;
4. ARO is na mondelinge of schriftelijke aankondiging gerechtigd tussentijdse prijswijzigingen van het theorie- en praktijkgedeelte van het onderzoek door te berekenen en is verplicht op verzoek van de leerling een schriftelijke specificatie van die prijswijziging te geven. Dit geldt niet indien sprake is van een pakketprijs, met uitzondering van een door de minister tussentijdse vastgestelde verhoging van examengelden;
5. Voor een leerling kan een herexamengarantie van toepassing zijn. Of daarvan sprake is, kan worden geraadpleegd op <https://www.anwb.nl/auto/rijbewijs/examengarantie>.

Artikel 6 Onderzoek naar de rijvaardigheid

1. Indien het CBR, de CCV of het BNOR het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, kan ARO de leerling het lesgeld van één rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde onderzoek;
2. Indien de leerling het onderzoek niet kan aanvangen of voltooien als gevolg van het feit dat:
 - a. sprake is van een dringende reden zoals vermeld in artikel 2 lid 2;
 - b. het lesvoertuig waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet beschikbaar is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is;
 - c. het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinerator van het CBR of de CCV of de deskundige van het BNOR wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is zal ARO ervoor zorgen dat voor de leerling een nieuw onderzoek wordt aangevraagd, indien de leerling dit wenst. ARO staat ervoor in dat het aanvragen van het onderzoek alsdan geschiedt zonder kosten voor de leerling;
3. In de in het tweede lid genoemde gevallen garandeert ARO bovendien dat de leerling, indien hij/zij opnieuw onderzoek wil aanvragen, drie gratis rijlessen ontvangt. Dit is niet van toepassing indien het een nieuwe aanvraag betreft van een tussentijdse toets of andere tussentijdse deelttoetsen.

Artikel 7 Beëindiging van de lesovereenkomst

1. Indien de les overeenkomst niet is aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel niet is aangegaan voor een vaste periode, kan de les overeenkomst door zowel de leerling als ARO worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en wel tegen de eerste dag van een kalendermaand. Indien er sprake is van een reeds vooruitbetaald bedrag, heeft de leerling recht op restitutie van het vooruitbetaalde bedrag, onder aftrek van het reeds aan CBR, CCV of BNOR betaalde examengeld, reeds genoten rijlessen en administratiekosten. De leerling is niet verplicht gedurende deze opzegtermijn lessen te volgen, mits is voldaan aan het gestelde in artikel 2 lid 2;
2. Indien de les overeenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of voor een vast overeengekomen periode (bijvoorbeeld een pakketopleiding), kan de leerling de les overeenkomst slechts beëindigen indien er sprake is van dringende redenen zoals vermeld in artikel 2 lid 2. Bij beëindiging om dringende redenen is de leerling gehouden de prijs voor de reeds genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, de administratiekosten en het door ARO al afgedragen examengeld (CBR-, CCV, of BNOR gedeelte) te vergoeden. Indien er sprake is van een reeds vooruitbetaald bedrag, heeft de leerling recht op restitutie van het vooruitbetaalde bedrag, onder aftrek van het reeds aan CBR, CCV of BNOR betaalde examengeld, reeds genoten rijlessen vermeerderd met de prijs van één lesuur en administratiekosten;
3. ARO kan de lesovereenkomst, aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel voor een vaste periode, slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van ARO redelijkerwijs niet verwacht kan worden deze te continueren, onder de terugbetaling aan de leerling van die (les)gelden, waarvoor ARO nog niet heeft gepresteerd;
4. Bij beëindiging van de les overeenkomst heeft de leerling in alle gevallen recht op restitutie van aan ARO betaalde examengelden ter hoogte van het door het CBR, de CCV of het BNOR vastgestelde tarief, voor zover ARO deze gelden nog niet heeft afgedragen aan het CBR, de CCV of het BNOR;
5. De eerste rijles wordt gezien als een vrijblijvende proefles -tegen gangbaar lestarief, in beginsel bij de instructeur die de lessen gaat geven. Indien de leerling na deze les geen verdere rijlessen bij ARO wil volgen, informeert de leerling ARO schriftelijk of per e-mail over zijn/haar besluit en wel binnen vijf werkdagen na de dag van deze eerste rijles of in ieder geval vóór de volgende rijles.

Artikel 8 Klachtenregeling

1. De leerling die(een) klacht(en) heeft over de uitvoering van de les overeenkomst en/of het in de les overeenkomst en/of in deze voorwaarden bepaalde, dient deze klacht(en) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan van de klacht(en) en, indien mogelijk, in ieder geval vóór het examen kenbaar te maken aan de rijkschool en/of aan ARO, per e-mail naar klacht@anwb-rijopleiding.nl;

2. Indien de klacht(en) van de leerling door de rijsschool en/of ARO niet naar tevredenheid worden opgelost, kan de leerling zijn/haar klacht(en) vervolgens binnen één maand na afhandeling van de klacht(en) door de rijsschool en/of ARO indienen bij ANWB Team Klacht, per post via Antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag, per e-mail naar klacht@anwb.nl of door gebruikmaking van het contactformulier op www.anwb.nl.

Artikel 9 Garantie

1. In geval van faillissement, surséance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de rijsschool, garandeert ARO de nakoming van de les overeenkomst door een andere rijsschool, dan wel, indien dit niet mogelijk is of de leerling dit niet wenst, de terugbetaling van door de leerling eventueel vooruitbetaalde bedragen conform de bepalingen in deze algemene voorwaarden;
2. ANWB B.V. heeft zich aansprakelijk gesteld voor de schulden van ARO, waaronder eventuele schulden uit hoofde van deze garantie zijn begrepen.

Artikel 10 Vrijwaring

De rijsschool vrijwaart de leerling voor kosten voortvloeiende uit overtredingen die hij/zij onder toezicht heeft gepleegd, alsmede voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijding tijdens de rijles alsmede tijdens het onderzoek. Dit met uitzondering van die voorvallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de leerling, bij het gebruik door de leerling van alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden, alsmede indien de leerling ondanks zijn/haar verklaring dat hem/haar bij rechterlijke uitspraak niet de bevoegdheid is ontzegd motorvoertuigen te besturen noch zijn/haar rijbewijs is ingevorderd, toch rijles neemt terwijl voornoemde verklaring onjuist is, vrijwaart de leerling de rijsschool en ARO voor in verband daarmee opgelegde boetes, schades en claims van derden. De leerling zal deze boetes, schades en overige claims geheel vergoeden en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen voor zijn/haar rekening nemen.

Artikel 11 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de leerling die worden vermeld op de les overeenkomst worden door de rijsschool verwerkt, mogelijk in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). Aan de hand van deze verwerking kan de rijsschool: de les overeenkomst uitvoeren, de leerling een optimale service verlenen en verplichtingen jegens de leerling nakomen, hem/haar tijdig voorzien van actuele rijles-informatie en hem/haar gepersonaliseerde aanbiedingen doen.