

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

Algemeen:

1. ARO-B.V., gevestigd te (2596 EC) Den Haag aan de Wassenaarsweg 220, hierna: "ARO", organiseert, coördineert en ontwikkelt de ANWB Rijopleiding formule d.m.v. een franchiseorganisatie met zelfstandige rij scholen.
2. Alle lesovereenkomsten in het kader van de ANWB Rijopleiding worden gesloten tussen ARO en de leerling. De lesovereenkomsten worden uitgevoerd door de zelfstandige rij scholen (hierna: de "rij school").
3. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de lesovereenkomst en gelden voor ARO, de rij school en de leerling.
4. Deze algemene voorwaarden kunnen door ARO worden gewijzigd. De rij scholen en de leerlingen stemmen in met de toepasselijkheid van de gewijzigde algemene voorwaarden, tenzij de rij school of de leerling binnen 14 dagen na ontvangst de gewijzigde algemene voorwaarden schriftelijk van de hand wijst.

Artikel 1 Verplichtingen rij school

De rij school is verplicht er zorg voor te dragen dat:

1. les wordt gegeven door instructeurs die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM);
2. de leerling zo veel mogelijk rij onderricht ontvangt van dezelfde instructeur;
3. hij de leerling periodiek en in ieder geval eens per vijf lessen informatie geeft over de progressie van de leerling (ook in relatie tot de examen eisen) middels een (digitale) vorderingkaart;
4. de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid (verder: het "onderzoek") door de rij school - onder voldoende van de daarvoor geldende bedragen en onder overlegging van de benodigde bescheiden - daadwerkelijk wordt ingediend bij, of in het aanvraagbestand is ingevoerd van, de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), de Contactcommissie Chauffeursvakbekwaamheid (CCV), of het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR), uiterlijk twee weken na de datum waarop is besloten dat het onderzoek kan worden aangevraagd en de leerling de kosten van het onderzoek heeft voldaan;
5. de leerling, die 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 hetzelfde of gelijkwaardig type;
6. 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 het doen van een onderzoek;
7. de tijdsduur van de rijlessen volledig wordt benut voor het geven van rijlessen; er een verzekering is, met dekking ingevolge de WAM van €1.134.450,50 tegen aansprakelijkheid van de rij school jegens de leerling;
8. de leerling wordt gewezen op het feit dat o.g.v. de verblifstatus wordt bepaald of een rijbewijs kan worden afgegeven;
9. de leerling wordt gewezen op het feit dat, zodra sprake is van een ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen, hij/zij dit aan de rij school moet melden.

Artikel 2 Verplichtingen leerling

De leerling is verplicht:

1. De gezondheidsverklaring aan te vragen op de website van het CBR (www.mjn.cbr.nl);
2. Zich te houden aan de door de rij school schriftelijk vastgelegde datum, tijd en plaats voor de rijlessen (de rij school hanteert een wachttijd van 15 min) en bij niet (tijdig) verschijnen zonder tijdige afzegging, de volledige lesprijs te voldoen;
3. De volledige lesprijs te voldoen indien de rijlessen wordt afgezegd binnen 48 uur voor de afgesproken tijd. Zaterdag en zondag alsmede erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 48 uur. Afzegging dient tijdens kantooruren van de rij school te gebeuren, persoonlijk op het kantoor van de rij school, telefonisch of per e-mail. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden waaronder: een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van de leerling, een ernstig ongeval, ernstige ziekte van familie in de 1e of 2e graad of overlijden van een familielid in de 1e of 2e graad. Huisgenoten, bij bevolkingsregister ingeschreven op hetzelfde adres als de leerling, worden gelijk gesteld met familieleden in de 1e en 2e graad. ARO en de rij school mogen bewijs van de dringende reden verlangen, bij ontbreken waarvan de lesprijs verschuldigd blijft;
4. Alle aanwijzingen van de rij instructeur tijdens de rijlessen op te volgen; Het met de rij school overeengekomen lesschema, zoals de aan te leren lesonderdelen en het aantal te volgen rijlessen per week, tot aan de datum van ieder onderzoek, na te komen;
5. Bij een onderzoek (theorieexamen, tussentijdse toets of andere deelttoets, rijexamen en nader onderzoek) een geldig legitimatiebewijs en indien vereist een geldig theoriecertificaat (of geldig vervangend document) te overleggen;
6. 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 aanvinkt. Indien de leerling dit nalaat en de rijopleiding daardoor moet worden onderbroken of afgebroken, zijn de rij school en ARO niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade;
7. 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.
8. Schriftelijk en tijdig aan de rij school te melden indien sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen. Indien de leerling nalaat dit te vermelden, zijn de rij school en ARO niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade;
9. Direct voorafgaand en tijdens de rijlessen niet onder invloed te zijn van verdovende middelen, alcohol, drugs en/of medicijnen. Indien de rij instructeur of de rij school voor of tijdens de rijlessen vermoedt dat hiervan sprake is, mag de rij instructeur of de rij school de rijlessen onmiddellijk beëindigen. De volledige lesprijs blijft dan verschuldigd.

Artikel 3 Betaling en prijswijziging

1. Betaling van de factuur moet binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden. Betaald de leerling niet tijdig, dan zendt ARO een betalingsherinnering en geeft de leerling de gelegenheid binnen 14 dagen het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als na het verstrijken van deze termijn nog steeds niet is betaald, mag ARO de wettelijke rente alsmede gemaakte (buiten) gerechtelijke kosten in rekening brengen. Indien de leerling in verzuim blijft het verschuldigde bedrag te betalen, mag ARO de lesovereenkomst beëindigen.
2. ARO mag voorafgaand aan de startdatum en tijdens de uitvoering van de lesovereenkomst de lesprijs verhogen, indien dit is toe te schrijven aan een verhoging van de kostprijs van brandstof of andere energiebronnen, wegens een door de Minister tussentijds vastgestelde verhoging van examengelden of verhoging van toepasselijke belastingen. Als de lesprijs met meer dan 8% wordt

verhoogd, heeft de leerling het recht de verhoging af te wijzen en de lesovereenkomst op te zeggen, van welke bevoegdheid hij/zij gebruik kan maken tot twee weken na mededeling van de prijsverhoging.

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 rijopleiding de lesovereenkomst wil annuleren dan zijn de volgende vergoedingen verschuldigd. Hierbij wordt uitgegaan van de overeengekomen startdatum van de opleiding, zijnde de eerste schriftelijk vastgelegde praktijkles. De vergoeding wordt berekend over de totale waarde van de lesovereenkomst:
 - Binnen 24 uur na ondertekening van de lesovereenkomst tot en met 35 kalenderdagen voor aanvang: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 (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 vastgesteld datum/tijd examens/toetsen:50% van de prijs
 - Na vaststelling datum/tijd examens/toetsen:100% van de prijs
- Losse rijlessen, insteet 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 afname:100% van de prijs
 - Niet verschijnen op afgesproken datum, tijd en plaats 100% van de prijs

3. Bij verhuizing kan de leerling van opleidingsplaats wisselen na afronding van geboekte lessen, examens en toetsen. Dit dient binnen 14 dagen schriftelijk te worden aangegeven. Prijzen kunnen per rij school afwijken. Om in aanmerking te (blijven) komen voor de herexamengarantie moet voldaan zijn aan de voorwaarden genoemd in artikel 5 lid 4.

Artikel 5 Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid

1. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen de kosten van de aanvraag van het onderzoek gelijkijdig met het indienen van de aanvraag aan ARO te worden voldaan. Voldoening van deze kosten is een voorwaarde om te kunnen deelnemen aan het onderzoek. 14 dagen na de datum van indiening van de aanvraag en betaling heeft de leerling recht op inzage in zijn/haar gegevens in het aanvraagbestand van ARO waaruit blijkt dat de aanvraag 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 niet doorgaat wegens vakantie van de leerling en de vakantieperiode bij aanvraag van het onderzoek aan ARO schriftelijk is opgegeven, betaalt ARO de kosten voor de aanvraag van een nieuw onderzoek.
4. Voor een leerling kan een herexamengarantie van toepassing zijn. Of daarvan sprake is, kan worden geraadpleegd op <https://www.anwb.nl/autorijbewijs/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 niet door laat gaan, kan ARO de leerling het lesgeld van één rijlessen in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde onderzoek;
2. Indien de leerling het onderzoek niet kan aanvangen of voltooiën als gevolg van het feit dat:
 - a sprake is van een dringende reden zoals vermeld in artikel 2 lid 3;
 - b het lesvoertuig waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet beschikbaar is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is; of
 - c het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinator 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 een nieuw onderzoek wordt aangevraagd, indien de leerling dit wenst. In dat geval zijn geen kosten verschuldigd voor het aanvragen van het onderzoek. Daarnaast garandeert ARO 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. De eerste rijlessen is 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 over zijn/haar besluit binnen vijf werkdagen na de dag van deze eerste rijlessen en in ieder geval vóór de volgende rijlessen.
2. Indien de lesovereenkomst niet is aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel niet is aangegaan voor een vaste periode, kan de lesovereenkomst door zowel de leerling als ARO worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand tegen de 1^e dag van een kalendermaand. Indien er sprake is van een reeds vooruitbetaald bedrag, heeft de leerling recht op restitutie van dit bedrag, onder aftrek van het aan CBR, CCV of BNOR verschuldigde 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.
3. Indien de lesovereenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of een vast overeengekomen periode (bv. een pakketopleiding), kan de leerling de lesovereenkomst slechts beëindigen indien er sprake is van dringende redenen zoals vermeld in artikel 2 lid 3. Bij beëindiging om dringende redenen moet de leerling de prijs voor de reeds genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, de administratiekosten en het door ARO verschuldigde examengeld (CBR-, CCV- of BNOR gedeelte) vergoeden. Indien er sprake is van een vooruitbetaald bedrag, heeft de leerling recht op restitutie van dit bedrag, onder aftrek van het aan CBR, CCV of BNOR verschuldigde examengeld, reeds genoten rijlessen vermeerderd met de prijs van één lesuur en administratiekosten.
4. ARO heeft het recht de lesovereenkomst te allen tijde te beëindigen indien van ARO redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat deze wordt voortgezet, onder de terugbetaling aan de leerling van die (les)gelden, waarvoor ARO nog niet heeft gepresteerd.
5. Bij beëindiging van de lesovereenkomst 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 dit bedrag nog niet is verschuldigd aan het CBR, de CCV of BNOR.

Artikel 8 Klachtenregeling

6. Klachten van de leerling moeten, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan ervan en, indien mogelijk, in ieder geval vóór het examen kenbaar worden gemaakt aan de rij school en/of aan ARO, per e-mail naar klacht@anwb-rijopleiding.nl;
7. Indien de klacht van de leerling niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de leerling zijn/haar klacht vervolgens binnen één maand na afhandeling van de klacht indienen bij ANWB Team Klacht, per post via Antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag, per e-mail naar klacht@anwb.nl of via het contactformulier op www.anwb.nl.
8. Indien een rij school aangesloten is bij BOVAG, is in de plaats van de klachtenregeling zoals beschreven in dit artikel 8, de BOVAG Bemiddeling en Geschillenregeling als vermeld in artikel 12 van toepassing.

Artikel 9 Garantie

In geval van failissement, surséance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de rij school, garandeert ARO de nakoming van de lesovereenkomst door een andere rij school, dan wel de terugbetaling van door de leerling eventueel vooruitbetaalde bedragen.

Artikel 10 Vrijwaring en aansprakelijkheid

9. De rij school vrijwaart de leerling voor kosten uit over-tredingen die hij/zij tijdens de rijlessen of het onderzoek onder toezicht heeft gepleegd, alsmede voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijding tijdens de rijlessen alsmede tijdens het onderzoek. Dit met uitzondering van 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 rijlessen neemt terwijl voornoemde verklaring onjuist is. Ten aanzien van die gevallen is de leerling jegens ARO en de rij school aansprakelijk en vrijwaart de leerling de rij school en ARO voor opgelegde boetes, schade en claims van derden. De leerling zal deze boetes, schade en overige claims geheel vergoeden en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen voor zijn/haar rekening nemen.
10. De aansprakelijkheid van ARO jegens de leerling en de rij school uit hoofde van of in verband met hetzij de lesovereenkomst, dan wel als gevolg van een onrechtmatige daad, nalatigheid of schending van wettelijke verplichtingen of anderszins, is beperkt tot directe schade. ARO is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in elk geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gederfde inkomsten, inactivaties of verloren gegevens. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van ARO, ongeacht de rechtsgrond van aansprakelijkheid, beperkt tot het totale bedrag van de lesovereenkomst en in elk geval tot een bedrag van € 5.000.

Artikel 11 Persoonsgegevens

Voor het uitvoeren van de dienstverlening verwerken ARO en de rij school de persoonsgegevens van de leerling die worden vermeld op de lesovereenkomst. ARO en de rij school gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens en houden zich daarbij aan de toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over de verwerking van de persoonsgegevens van de leerling door ARO is te vinden op www.anwb.nl/jouw-privacy.

Artikel 12 BOVAG Bemiddeling en Geschillenregeling

Uitsluitend indien een ANWB Rijopleiding rij school aangesloten is bij BOVAG, geldt het volgende:

1. **Bemiddeling** Klachten moeten eerst bij de betreffende rij school/rij school worden gemeld. Als deze klachtbehandeling niet heeft geleid tot een resultaat waar de leerling tevreden mee is, kan de leerling het geschil binnen twee weken na het ontstaan ervan schriftelijk of telefonisch voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging gaat volgens een reglement dat partijen vooraf ter kennis krijgen. De leerling die consument is kan de klacht ook aan de geschillencommissie voorleggen.
2. **Geschillenregeling** Van een geschil is sprake nadat de klachtbehandeling door de rij school en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest. Het geschil kan zowel door de leerling als door de rij school worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Rijopleidingen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag). De leerling kan er ook voor kiezen om naar de rechter te gaan. Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum van de klacht bij de Geschillencommissie Rijopleidingen schriftelijk aanhangig worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan de leerling alleen nog naar de rechter indien de geschillencommissie zich onbevoegd of niet ontvankelijk verklaart. Voor de behandeling door de Geschillencommissie moet de leerling een vergoeding betalen.
3. Een uitspraak van de Geschillencommissie Rijopleidingen is een bindend advies. De uitspraak kan alleen ter marginale toetsing worden voorgelegd aan de rechter. Dit moet binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak.
3. **Nakoming BOVAG** staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de rij school. De nakomingsgarantie geldt niet als de rij school besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling geldt tot € 454,- en onder de voorwaarde dat de leerling zijn vordering op de rij school aan BOVAG overdraagt. Bij hogere bedragen zal BOVAG voor het meerdere proberen de rij school via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncaseerde boven € 454,- aan de leerling overgedragen. Voor een beroep op de nakomingsgarantie moet de leerling voldaan hebben aan formele innamevereisten die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil (betalingklachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting). BOVAG verschaffert geen nakomingsgarantie bij één van deze situaties: i) Failissement, ii) Surséance van betaling, of iii) Bedrijfsbeëindiging van de rij school. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum waarvan BOVAG aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal € 454,- per geschil uit als het failissement of de surséance is uitgesproken of de rij school haar bedrijf heeft beëindigd nadat de leerling heeft voldaan aan de innamevereisten uit 3.b.

Artikel 13 ANWB Lidmaatschap Actie.

- Je kunt gebruik maken van de actie in dit artikel als je vanaf november 2022 een profiees voor categorie B (auto) boekt bij ANWB Rijopleiding (ARO B.V.) en nog geen lid bent van de ANWB.
- De Actie geeft klanten die een profiees hebben geboekt tijdens de actieperiode, eenmalig gedurende twee jaar het ANWB-lidmaatschap cadeau. Daarna betaal je het reguliere op dat moment geldende lidmaatschapstarief.
- Het ANWB-lidmaatschap wordt automatisch verlengd tot wederopzegging. Na het eerste jaar is het ANWB-lidmaatschap dagelijks opzegbaar, met een opzegtermijn van een jaar.
- Personeel van ANWB en haar dochtermaatschappijen is uitgesloten van deelname aan de Actie.
- Als je jonger bent dan 18 jaar tijdens het aanvragen van je profiees, is toestemming nodig van een ouder of voogd voor het gebruik maken van de Actie.
- Door het lidmaatschap te accepteren, ga je akkoord met het ontvangen van communicatie vanuit de ANWB. Bijvoorbeeld in de vorm van een e-mail.
- Als je tijdens de actieperiode een product afsluit waar het ANWB-lidmaatschap automatisch bij ingebrengt is, geeft dit aanbod geen recht op korting of restitutie van de (eventuele) lidmaatschapsbijdrage.
- De bedenktijd na het afsluiten van het contract stopt na 14 dagen.