



Center for Information Based  
Decision Making & Marketing Research

## **Algemene Voorwaarden van de MarktOnderzoekAssociatie goedgekeurd door de ledenraad op 17 mei 2010**

### **1. Algemeen**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en/of offerte en/of opdracht en/of overeenkomst ter zake te verrichten marktonderzoek in de ruimste zin des woords, hierna aan te duiden als "Opdracht", tussen het bij de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid MarktOnderzoekAssociatie.nl aangesloten marktonderzoek- en/of selectiebureau, hierna te noemen: "Opdrachtnemer", en de (potentiële) opdrachtgever, hierna te noemen: "Opdrachtgever".
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden slechts voor de Opdracht waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard. De eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij de (gedeeltelijke) toepasselijkheid daarvan naast de toepasselijkheid van deze voorwaarden schriftelijk tussen partijen wordt overeengekomen.
- 1.3 Indien één of meer van de bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig, in strijd met de wet of anderszins onafdwingbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.
- 1.4 Iedere Opdracht vindt plaats met inachtneming van de Gedragscode voor marktonderzoek en Statistiek. Opdrachten zullen nimmer in strijd zijn met dwingend voorgeschreven bepalingen van de internationale ICC/ESOMAR-gedragscode.

### **2. Onderzoeksbriefing**

- 2.1 Opdrachtnemer dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met de Opdracht.

- 2.2 Onderzoeksvoorstellen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Opdracht heeft verstrekt. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat hij gerechtigd is alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, waaronder adresmateriaal, voor marktonderzoek aan te doen wenden.
- 2.3 Alle informatie die in het kader van het onderzoek, hieronder begrepen de informatie tijdens de onderzoeksbriefing, door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt verstrekt, is strikt vertrouwelijk en Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook indien Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever heeft ontvangen en de Opdracht niet aan Opdrachtnemer wordt gegeven.

### **3. Onderzoeksvoorstellen en offertes**

- 3.1 Alle onderzoeksvoorstellen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Een Opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra Opdrachtnemer, na het bereikt zijn van overeenstemming over het onderzoeksvoorstel, de Opdracht schriftelijk heeft bevestigd, dan wel met medeweten van Opdrachtgever met de uitvoering van het onderzoek is begonnen.
- 3.2 Opdrachtnemer kan voor het doen van een onderzoeksvoorstel kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 3.3 Indien Opdrachtgever bij meer dan één (potentiële) Opdrachtnemers een aanvraag heeft gedaan voor het uitbrengen van een onderzoeksvoorstel, is Opdrachtgever verplicht alle (potentiële) opdrachtnemers te informeren over het aantal aanvragen. Indien Opdrachtgever deze verplichting niet mocht nakomen en geen opdracht aan Opdrachtnemer wordt verleend, is Opdrachtgever alle kosten verschuldigd die Opdrachtnemer heeft gemaakt in verband met het doen van het onderzoeksvoorstel.
- 3.4 Door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en kosten kunnen gedurende vier maanden na het aanbod niet worden verhoogd, tenzij de uitvoering van het onderzoek door toedoen van Opdrachtgever niet kan plaatsvinden binnen de in het onderzoeksvoorstel vermelde periode of Opdrachtnemer zich het recht van verhoging heeft voorbehouden. De in offertes vermelde bedragen zijn altijd exclusief omzetbelasting.

#### **4. Aansprakelijkheid**

- 4.1 Opdrachtnemer zal de Opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.2 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop daarbij vertrouwd mag worden. De aansprakelijkheid voor de schade uit dien hoofde wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van de Opdracht heeft ontvangen.
- 4.3 Eventuele aanspraken van Opdrachtgever dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele door Opdrachtgever geleden gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan alle schade als gevolg van iedere vorm van gebruik van onderzoeksuitkomsten door Opdrachtgever of derden en tegen aanspraken ter zake daarvan van derden zal Opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaren.

#### **5. Levertijd en planning**

- 5.1 Overeengekomen levertijden zijn niet verbindend bij vertraging wegens onvoorziene omstandigheden die samenhangen met tussentijdse wijzigingen in de Opdracht of met andere omstandigheden waarmee noch Opdrachtnemer, noch Opdrachtgever, bij het tot stand komen van de overeenkomst redelijkerwijs rekening behoefde te houden. Indien Opdrachtnemer een vertraging voorziet, zal hij Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen.
- 5.2 Indien Opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal Opdrachtnemer daaraan medewerken, mits Opdrachtgever hierover tijdig met Opdrachtnemer in overleg treedt en voorts onder de voorwaarde dat, afhankelijk van de omstandigheden van het desbetreffende geval, deze medewerking in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Wanneer Opdrachtgever afwijkt van de geplande veldwerkdata, is Opdrachtnemer gerechtigd de als gevolg van de door Opdrachtgever gewenste wijziging in de overeengekomen tijdsplanning voortvloeiende kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Tenzij over de hierna te noemen termijn schriftelijk een afwijkende afspraak mocht zijn gemaakt, zal Opdrachtgever te allen tijde tenminste tien (10) werkdagen voor het

geplande aanvangstijdstip van het veldwerk eventuele afwijkingen in de overeengekomen tijdsplanning kenbaar dienen te maken. Mocht Opdrachtgever deze termijn niet in acht nemen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd tot volledige betaling van de voor het veldwerk overeengekomen vergoeding. Op deze vergoeding komen eventuele vervangende inkomsten in mindering.

## **6. Wijzigingen/meerwerk**

- 6.1 Indien Opdrachtgever wijzigingen in de opzet en/of inhoud van het onderzoek wenst aan te brengen, zal Opdrachtgever daartoe tijdig in overleg treden met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal aan de gewenste wijzigingen meewerken, mits zulks in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering kunnen worden gebracht, overeenstemming wordt bereikt.
- 6.2 Het is Opdrachtnemer nimmer toegestaan wijzigingen aan te brengen in de overeengekomen opzet en/of inhoud van een onderzoek zonder dat Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.
- 6.3 Indien Opdrachtnemer meer werkzaamheden dient te verrichten dan is voorzien in het aan de Opdracht ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal hij hierover in overleg treden met Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer te verrichten aanvullende werkzaamheden komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de noodzaak deze aanvullende werkzaamheden te verrichten, is veroorzaakt door nalatigheid van Opdrachtnemer dan wel doordat Opdrachtnemer een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de bewuste werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien. De hoogte van de met de bewuste aanvullende werkzaamheden gemoeide vergoeding zullen partijen in overleg vaststellen.

## **7. (Tussentijdse) beëindiging van de Opdracht/opschorting en ontbinding van de Opdracht**

- 7.1 Indien als gevolg van een oorzaak die Opdrachtnemer kan worden toegerekend de Opdracht niet wordt uitgevoerd conform het daaraan ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en zal Opdrachtgever Opdrachtnemer, met inachtneming van een termijn van zeven (7) dagen, in de gelegenheid stellen de Opdracht alsnog deugdelijk uit te voeren. Opdrachtgever is alleen dán niet gehouden Opdrachtnemer daartoe in de gelegenheid te stellen, indien zulks in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verlangd. Extra kosten die Opdrachtnemer na in gebreke te zijn gesteld dient te maken, komen niet voor

vergoeding in aanmerking. Uitsluitend indien ook na ingebrekestelling de tekortkoming van Opdrachtnemer voortduurt, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te annuleren.

- 7.2 Indien Opdrachtnemer als gevolg van een oorzaak die Opdrachtgever kan worden toegerekend, de Opdracht niet heeft kunnen uitvoeren of niet heeft kunnen uitvoeren conform het daaraan ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever met inachtneming van een termijn van zeven (7) dagen schriftelijk in gebreke stellen en Opdrachtgever aanbieden de Opdracht alsnog uit te voeren, tenzij zulks in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. De extra kosten die Opdrachtnemer in dit verband maakt, komen voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever van genoemd aanbod geen gebruik maakt, is Opdrachtgever gehouden de door Opdrachtnemer als gevolg van het niet uitvoeren van de opdracht geleden schade te vergoeden. Opdrachtnemer is gerechtigd de Opdracht zonder ingebrekestelling te ontbinden en/of de uitvoering van de Opdracht op te schorten, indien overigens Opdrachtgever zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt.
- 7.3 Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, (voorlopig) surséance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de Opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## **8. Betalingsvoorwaarden**

- 8.1 De in een onderzoeksvoorstel en/of offerte vermelde tarieven zijn inclusief reis- en verblijfskosten, tenzij anders is aangegeven. Kosten die Opdrachtnemer in rekening van Opdrachtgever kan brengen, dienen door Opdrachtnemer desgevraagd op hoofdlijnen te worden gespecificeerd.
- 8.2 Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen. Na deze vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht. Ingeval Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen jegens Opdrachtnemer, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever met een minimum van 15% van de vordering. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening van verplichtingen jegens Opdrachtnemer.

## **9. Intellectueel eigendom**

- 9.1 Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op het volgende (onderzoek)materiaal blijven berusten bij Opdrachtgever/worden aan Opdrachtgever overgedragen:
- a. door Opdrachtgever verstrekte vragenlijsten, instructies, specificaties, gegevensbestanden en andere informatie die door Opdrachtgever zijn/is verstrekt;
  - b. de uitkomst van het marktonderzoek - in de vorm van rapporten, adviezen e.d. - indien de Opdracht maatwerkonderzoek betreft, zulks op voorwaarde dat Opdrachtgever het terzake van de Opdracht aan Opdrachtnemer verschuldigde volledig zal hebben voldaan. Onder maatwerkonderzoek worden in dit verband verstaan alle marktonderzoekactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die specifiek of alleen voor Opdrachtgever worden uitgevoerd.
- 9.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 9.1 genoemde materiaal zonder toestemming van Opdrachtgever ter kennis van derden te brengen.
- 9.3 Alle rechten, waaronder het auteursrecht, op het navolgende onderzoeksmateriaal berusten en blijven berusten bij Opdrachtnemer:
- a. onderzoeksvorstellen, kostenopgaven, offertes e.d.;
  - b. al het door Opdrachtnemer vervaardigde onderzoeksmateriaal, zoals bijvoorbeeld modellen, technieken, vragenlijsten, instrumenten en software;
  - c. de uitkomst van het marktonderzoek in de vorm van rapporten, adviezen e.d. indien de Opdracht multi-cliëntonderzoek betreft. Onder multi-cliëntonderzoek worden in dit verband verstaan alle marktonderzoekactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die worden uitgevoerd in het kader van onderzoek, voor zover de gegevens van en/of voor meer dan één Opdrachtgever beschikbaar zijn.
- 9.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 9.3 genoemde materiaal zonder de toestemming van Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan het in artikel 9.3 sub c. bedoelde materiaal voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruik aanwenden.

## **10. Schade aan of door testmateriaal**

- 10.1 Alle schade die ontstaat aan testmateriaal dat door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld van Opdrachtnemer, is voor rekening van Opdrachtnemer tenzij deze schade is veroorzaakt door factoren die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen.
- 10.2 Alle schade die ontstaat door (het gebruik van) testmateriaal dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld, is voor

rekening van Opdrachtgever, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van (het personeel van) Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart (het personeel van) Opdrachtnemer tegen aanspraken die derden terzake hiervan mochten hebben.

## **11. Overmacht**

11.1 Indien Opdrachtnemer door overmacht is verhinderd aan zijn verplichtingen te voldoen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen en met Opdrachtgever in overleg treden. Opdrachtgever zal aan de gewenste verlenging van de periode meewerken, mits zulks in redelijkheid van Opdrachtgever kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.

11.2 Indien door overmacht de uitvoering van de Opdracht met meer dan drie (3) maanden vertraagd wordt, zijn zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever bevoegd de Opdracht als beëindigd te beschouwen. In dat geval heeft Opdrachtnemer slechts recht op vergoeding van de door hem gemaakte kosten.

## **12. Geheimhouding en exclusiviteit**

12.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken, inzake alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie, maar in ieder geval de informatie als bedoeld in artikel 2.3 van de algemene voorwaarden.

12.2 Opdrachtgever is gehouden de privacybelangen van de respondenten te waarborgen. Opdrachtgever is enkel gerechtigd de na het marktonderzoek verkregen onderzoeksuitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele respondenten. Het zal Opdrachtgever en de individuele respondenten desalniettemin vrij staan in gezamenlijk overleg van deze bepaling afwijkende afspraken te maken.

12.3 Indien deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op een Opdracht van Opdrachtgever aan een selectiebureau, dan is het Opdrachtgever niet toegestaan de door het selectiebureau ter beschikking gestelde respondenten op te nemen in een eigen bestand, dan wel de respondenten te benaderen, voor welk doel dan ook, op een andere wijze dan via het selectiebureau.



12.4 Bij overtreding van de in dit artikel genoemde bepalingen, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van tien (10) maal de overeengekomen vergoeding voor de Opdracht, onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot het vorderen van schadevergoeding.

### **13. Overdracht van rechten en verplichtingen**

Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen die voor hem uit de Opdracht voortvloeien geheel, dan wel gedeeltelijk aan derden over te dragen, tenzij met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

### **14. Restbepalingen**

14.1 Opdrachtgever is nimmer bevoegd een al dan niet opeisbare verplichting zijnerzijds te verrekenen met een verplichting van Opdrachtnemers jegens Opdrachtgever.

14.2 Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever op Opdrachtnemer op grond van een Opdracht of de wet verjaren na verloop van één jaar nadat de verjaringstermijn overeenkomstig de wettelijke regels is aangevangen.

14.3 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd ter Griffie van de Rechtbank te Amsterdam en zijn ook te verkrijgen via [MOAweb](#). Van toepassing is de laatst gedeponeerde versie.

14.4 Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding, behalve ten aanzien van vóór die datum overeengekomen opdrachten. Opdrachtnemer zal de gewijzigde algemene voorwaarden tijdig aan Opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens Opdrachtgever in werking, zodra hem de wijziging is medegedeeld of kenbaar geworden, behalve ten aanzien van vóór die datum overeengekomen opdrachten.

### **15. Toepasselijk recht en geschillen**

Op alle Opdrachten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, met uitzondering van geschillen tot kennisneming waarvan de MOA Geschillencommissie inzake de kwaliteit van marktonderzoek (zoals bedoeld in het Geschillenreglement voor het marktonderzoek van de MOA) bevoegd is, die mochten ontstaan naar aanleiding van of samenhangen met de uitvoering van (een) Opdracht(en) tussen partijen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer er voor mocht kiezen het geschil voor te leggen aan de Arrondissementsrechtbank in de plaats van



vestiging van Opdrachtgever.