

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	RECHT: ALGEMENE BEGRIPPEN	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Doelstellingen	11
	1.3.	Het recht	11
	1.4.	De overheid en het recht	13
	1.5.	De burger en het recht	14
	1.6.	De consument en het recht	15
	1.7.	Het bedrijf en het recht	16
	1.8.	Rechtspraak via de rechterlijke macht	34
	1.9.	Conflicten oplossen zonder rechter	36
	1.10.	Begrippen	38
	1.11.	Eindopdracht	40
HOOFDSTUK	2	KOOPOVEREENKOMST	41
	2.1.	Inleiding	41
	2.2.	Doelstellingen	41
	2.3.	De overeenkomst	41
	2.4.	Offerte	45
	2.5.	De koopovereenkomst	46
	2.6.	Aansprakelijkheid	55
	2.7.	Garantie	58
	2.8.	Algemene voorwaarden (AV)	59
	2.9.	De verhuurovereenkomst	62
	2.10.	Prijsafspraken	63
	2.11.	Begrippen	64
	2.12.	Eindopdracht	66
HOOFDSTUK	3	KLACHTEN EN KLACHTENPROCEDURES	69
	3.1.	Inleiding	69
	3.2.	Doelstellingen	69
	3.3.	Oorzaken van klachten en wat doet een klacht met de klant	69
	3.4.	Omgaan met klachten	72
	3.5.	Klachtenmanagement	77
	3.6.	Serviceverlening	80
	3.7.	Begrippen	88
	3.8.	Eindopdracht	89