

# Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen 2015



**Algemene Voorwaarden  
voor Verhuizingen 2015**

AV CZ / 161

Deze algemene voorwaarden van de Organisatie voor Erkende Verhuizers zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg en treden in werking per 1 april 2015.

ARTIKEL 1 - Definities .....	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid .....	3
ARTIKEL 3 - De offerte .....	4
ARTIKEL 4 - Verzekering inboedel.....	4
ARTIKEL 5 - Verhuisprijs .....	5
ARTIKEL 6 - De overeenkomst .....	5
ARTIKEL 7 - Garantiecertificaat Erkende Verhuizers .....	6
ARTIKEL 8 - Informatieplicht van de klant .....	6
ARTIKEL 9 - Verplichtingen van de Erkende Verhuizer .....	6
ARTIKEL 10 - Gevaarlijke zaken of stoffen .....	7
ARTIKEL 11 - Douaneformaliteiten.....	7
ARTIKEL 12 - Wijziging van de overeenkomst bij het verhuizen.....	7
ARTIKEL 13 - Annuleren en Ontbinden .....	7
ARTIKEL 14 - De betaling .....	8
ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid van de Erkende Verhuizer .....	8
ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid van de klant .....	9
ARTIKEL 17 - Schademelding .....	10
ARTIKEL 18 - Schadevergoeding bij aansprakelijkheid.....	10
ARTIKEL 19 - Klachten .....	10
ARTIKEL 20 - Geschillenregeling.....	10
ARTIKEL 21 - Nakomingsgarantie .....	11
ARTIKEL 22 - Toepasselijk recht .....	11
ARTIKEL 23 - Wijzigingen .....	11
ARTIKEL 24 - Citeertitel .....	11

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Klant:</i>	de opdrachtgever, en/of consument wiens verhuisgoederen onderwerp zijn van de verhuisovereenkomst;
<i>Consument:</i>	consument, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijf- of beroepsactiviteit;
<i>Consumentenverhuizing:</i>	verhuizing van de inboedel van een consument;
<i>Erkende Verhuizer:</i>	de door de Organisatie voor Erkende Verhuizers erkende opdrachtnemer, die beroepsmatig consumentenverhuizingen verzorgt;
<i>Verhuisovereenkomst:</i>	de overeenkomst van goederenvervoer waarbij de Erkende Verhuizer zich tegenover de klant verbindt verhuisgoederen te vervoeren hetzij uitsluitend in een gebouw of woning, hetzij uitsluitend ten dele in een gebouw of woning en ten dele over de weg, hetzij uitsluitend over de weg;
<i>Verhuisgoederen:</i>	zaken die zich in een, al dan niet, overdekte ruimte bevinden en die tot de stoffering, meubilering of inrichting van die ruimte bestemd zijn en als zodanig reeds zijn gebruikt;
<i>Inboedel:</i>	al de verhuisgoederen, die onder de verhuisovereenkomst vallen; niet tot de inboedel worden gerekend geld en geldswaardig papier;
<i>Consumentenverhuizing:</i>	verhuizing van de inboedel van een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>Bedrijf:</i>	iedere onderneming of instelling al dan niet zelfstandig gevestigd, met of zonder winstoogmerk;
<i>Garantiecertificaat:</i>	Garantiecertificaat Erkende Verhuizers uitgegeven door de Organisatie voor Erkende Verhuizers;
<i>Vertragingsschade:</i>	vermogensschade ten gevolge van vertraagde aflevering van verhuisgoederen, zoals genoemd in artikel 6:96 BW;
<i>Nieuwwaarde:</i>	het bedrag dat onmiddellijk voor de schade nodig is om nieuwe zaken van dezelfde soort en kwaliteit aan te schaffen;
<i>Dagwaarde:</i>	de nieuwwaarde onder aftrek van een bedrag wegens waardevermindering door veroudering of slijtage;
<i>Marktwaarde:</i>	het bedrag waarvoor een zaak kan worden verhandeld op de reguliere markt;
<i>Meerwerk:</i>	de op later verzoek van de klant door de Erkende Verhuizer te verrichten werkzaamheden, welke niet bij het sluiten van de verhuisovereenkomst zijn overeengekomen;
<i>Minderwerk:</i>	bij het sluiten van de verhuisovereenkomst overeengekomen werkzaamheden ten aanzien waarvan de Erkende Verhuizer en de klant later overeenkomen, dat deze werkzaamheden niet door de Erkende Verhuizer zullen worden verricht.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op consumentenverhuizingen:
  - binnen een gebouw; of
  - waarbij sprake is van vervoer uitsluitend over de weg, inclusief vervoer van vrachtauto per ferry- of spoor binnen Europa, als onderdeel van het wegvervoertraject (bijv. vervoer naar UK per ferry of via de Kanaaltunnel);
  - of een combinatie daarvan.
 Een en ander voor zover deze binnen, vanuit of naar Nederland plaatshebben.
- Op verhuizingen die (deels) niet over de weg worden uitgevoerd kunnen andere algemene voorwaarden worden overeengekomen.
- Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op:
  - consumentenverhuizingen overzee;
  - consumentenverhuizingen in opdracht van een derde die tegen de wil van de eigenaar van de verhuisgoederen plaatsvinden (huisuitzettingen);
  - de verkoop en verhuur van materialen die door de klant worden gebruikt om voor eigen rekening en risico een verhuizing uit te voeren.

4. Indien in verband met de verhuizing eveneens opslag c.q. bewaarneming van de verhuisgoederen plaatsvindt, dan zijn daarop van toepassing de Algemene Voorwaarden voor bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV 2015), in welk geval deze voorwaarden zijn meegezonden met de offerte dan wel uiterlijk bij het sluiten van de bewaarnemingsovereenkomst aan de klant ter hand zijn gesteld. Voorts zullen op eerste verzoek de voorwaarden worden toegezonden. De voorwaarden kunnen worden bekeken en gedownload op [www.erkendeverhuizers.nl](http://www.erkendeverhuizers.nl) onder het kopje Algemene voorwaarden.

### **ARTIKEL 3 - DE OFFERTE**

1. De offerte wordt schriftelijk of elektronisch uitgebracht.
2. In de offerte worden in ieder geval vermeld:
  - de door de Erkende Verhuizer te verrichten werkzaamheden;
  - de prijs van die werkzaamheden (inclusief BTW);
  - de wijze waarop de prijs wordt berekend (regie of aanneemsom)
  - het moment en de wijze van betaling;
  - dat de inboedel tijdens de verhuizing binnen Nederland is verzekerd tot een bedrag van € 100.000 overeenkomstig artikel 4 van deze voorwaarden;
  - dat in geval van bewaarneming als onderdeel van de verhuizing binnen Nederland de inboedel de eerste 30 dagen tegen dezelfde condities is verzekerd als tijdens de verhuizing;
  - voor zover bekend: de datum en het aanvangstijdstip van de verhuizing alsmede een globale aanduiding van de in redelijkheid te verwachten duur van de verhuizing.
  - dat op de te verrichten werkzaamheden deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Een exemplaar daarvan wordt met de offerte meegezonden of wordt uiterlijk bij het sluiten van de verhuisovereenkomst aan de klant verstrekt.
3. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen na offertedatum

### **ARTIKEL 4 - VERZEKERING INBOEDEL**

1. De Erkende Verhuizer heeft de inboedel voor de klant tijdens de verhuizing binnen Nederland verzekerd tot een bedrag van ten minste € 100.000,- tegen alle verliezen van en materiële schade van de inboedel zoals nader omschreven in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden voor Particuliere Verhuisgoederen (PV05), naar welke voorwaarden wordt verwezen in het in artikel 7 genoemde Garantiecertificaat Erkende Verhuizers.
2. Bij uitkering van de schade op grond van deze verzekering gelden aanvullend de volgende voorwaarden:
  - De inboedel is, met uitzondering van de hierna genoemde voer- en vaartuigen en voorwerpen met een antiquarische of zeldzaamheidswaarde, verzekerd op basis van nieuwwaarde, tenzij de dagwaarde minder is dan 40% van de nieuwwaarde. In dat laatste geval wordt de dagwaarde vergoed.
  - Bij motorrijtuigen, aanhangwagens, caravans, vaartuigen en de daarbij behorende onderdelen en accessoires geldt altijd een uitkering op grond van de dagwaarde.
  - Bij voorwerpen met een antiquarische of zeldzaamheidswaarde geldt een uitkering op basis van marktwaarde.

Als schade wordt aangemerkt het verschil tussen de waarde van de verzekerde zaken onmiddellijk voor en onmiddellijk na de gebeurtenis, of naar keuze van de verzekeraars de onmiddellijk na de gebeurtenis door experts vastgestelde herstelkosten, vermeerderd met de door het herstel niet opgeheven waardevermindering zoals deze door experts is vastgesteld.

  - Bij diefstal van lijfsieraden geldt een maximale verzekering van € 5.000,- per gebeurtenis.
  - Bij schade aan zaken bestemd voor handels- en beroepsdoeleinden wordt een maximale vergoeding verleend van € 25.000,- per gebeurtenis.
3. Bepaling van de waarde (nieuwwaarde, dagwaarde of marktwaarde) gebeurt door experts, of op basis van voortaxatie indien er een geldig taxatierapport bestaat. Als er

- delen van de verhuisgoederen vooraf zijn getaxeerd, dan geldt deze voortaxatie gedurende drie jaar (gerekend vanaf datum dagtekening van het taxatierapport).
4. Herstel van beschadigingen en vervanging van gedeeltelijk verloren gegane goederen, dan wel vermiste goederen mag pas plaatsvinden nadat tussen de klant en de Erkende Verhuizer (c.q. de schade-expert of de verzekeraar) overeenstemming is bereikt over het bedrag van de schade, of nadat de schade voldoende is gedocumenteerd.
  5. Bij bewaarneming als onderdeel van de verhuizing binnen Nederland, is de inboedel de eerste 30 dagen verzekerd als bij een verhuizing. Indien er tussen partijen geen andere afspraken worden gemaakt, blijft de inboedel (tegen vergoeding) verzekerd overeenkomstig lid 1 van dit artikel. De klant heeft bij het verlengen van de opslagtermijn de keuze om de inboedel (tegen vergoeding) verzekerd te houden op basis van artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, of voor een ander nader overeen te komen bedrag. Indien de verzekering (eventueel voor een gewijzigd bedrag) niet wordt voortgezet, dan is de aansprakelijkheid van de bewaarnemer na afloop van de eerste 30 dagen opslag beperkt op basis van de AVBV 2015 (artikel 15 en 18).

### **ARTIKEL 5 - VERHUISPRIJS**

1. Als methode om de verhuisprijs te berekenen wordt gehanteerd:
  - een all-in prijs (methode aanneming van werk) waarvoor de verhuizing volledig wordt uitgevoerd, met inbegrip van de omzetbelasting en de overeengekomen elementen en werkzaamheden genoemd in het tweede lid 6 van dit artikel, doch met uitsluiting van de onvoorziene uitgaven bedoeld in het derde lid;
  - een regieprijs, berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven per volume en/of afstand en/of tijdsduur, waarbij de overeengekomen werkzaamheden, alsmede de prijsvormingmethode zeer nauwkeurig worden omschreven. Wanneer op verzoek van de klant een richtprijs is afgegeven, mag deze met niet meer dan vijftien procent worden overschreden.
2. De verhuisprijs wordt bepaald door de volgende elementen en werkzaamheden van de Erkende Verhuizer, voor zover zij in de verhuisovereenkomst zijn overeengekomen:
  - het vervoer inclusief het laden en lossen van de verhuisgoederen;
  - het in- en uitpakken van in kisten of dozen te vervoeren goederen en het uit elkaar nemen en weer in elkaar zetten van meubelstukken;
  - handelingen zoals het afnemen, opnemen, loskoppelen, plaatsen of ophangen van lampen, gordijnen, vloerbedekking, fornuizen, haarden, sanitair en wat verder aan of op plafonds, muren, vloeren en daken is bevestigd, het de- en monteren van een waterbed. De Erkende Verhuizer mag deze werkzaamheden echter alleen verrichten als er geen specifieke vakkennis voor is vereist;
  - de premies en vergoedingen voor de verzekeringen zoals bedoeld in artikel 4 en de garanties in artikel 7.
3. Tenzij schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen, zijn in de verhuisprijs niet begrepen: de kosten voor het gebruik van ponten en veren, te betalen tolgelden, parkeeronthefing en vergunningen, grens- en douanekosten en in redelijkheid gemaakte kosten voor het treffen van niet te voorziene maatregelen tot het behoud of de aflevering van de verhuisgoederen.
4. In het geval van meerwerk wordt door de Erkende Verhuizer bij voorkeur een bijgestelde offerte uitgebracht conform artikel 3, tenzij dit vanwege de spoedeisendheid van het meerwerk niet mogelijk is.
5. De verhuisprijs wordt verhoogd als de klant aan de Erkende Verhuizer volgens deze voorwaarden andere kosten is verschuldigd, of in verband met meerwerk. Wanneer er sprake is van minderwerk wordt de prijs verlaagd. De factuur dient de afwijking van de verhuisprijs te specificeren.
6. In het geval er geen verhuisprijs is overeengekomen, heeft de Erkende Verhuizer recht op een verhuisprijs vast te stellen naar redelijkheid en billijkheid.

### **ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST**

De overeenkomst komt tot stand:

- zodra de klant schriftelijk of elektronisch heeft laten weten de offerte van de Erkende Verhuizer te accepteren;

- indien geen offerte is uitgebracht, op het moment dat de overeenkomst door beide partijen is ondertekend;
- zodra de klant daadwerkelijk verhuisgoederen aan de Erkende Verhuizer ter verhuizing ter beschikking stelt.

#### **ARTIKEL 7 - GARANTIECERTIFICAAT ERKENDE VERHUIZERS**

1. De Erkende Verhuizer geeft in verband met zijn beperkte aansprakelijkheid, volgens artikel 8:1182 BW, aan de klant het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers (hierna: het Garantiecertificaat) af met de in lid 3 van dit artikel genoemde rechten.
2. Het Garantiecertificaat maakt onderdeel uit van deze voorwaarden en de verhuisovereenkomst. De Erkende Verhuizer is voor verhuizingen binnen Nederland verplicht het Garantiecertificaat voor de klant aan te vragen en de klant is als onderdeel van de overeenkomst gehouden het Garantiecertificaat en de garantieregeling te aanvaarden.
3. Het Garantiecertificaat biedt de klant de garantie dat:
  - a. de Erkende Verhuizer de inboedel heeft verzekerd in overeenstemming met artikel 4 van deze algemene voorwaarden. Het Garantiecertificaat geldt tevens als de verzekeringsspolis.
  - b. de verhuizing alsnog, met bekwame spoed, door een door de Organisatie voor Erkende Verhuizers aan te wijzen Erkende Verhuizer zal worden uitgevoerd, in het geval de gecontracteerde Erkende Verhuizer wegens faillissement of surseance van betaling niet meer in staat is de verhuizing uit te voeren. Gevolgschade is uitgesloten.
  - c. een aanbetaling tot maximaal 25% van de overeengekomen verhuisprijs door de Organisatie voor Erkende Verhuizers is gegarandeerd, indien de klant de verhuizing alsnog door een andere Erkende Verhuizer laat uitvoeren. Deze garantie is alleen van toepassing in combinatie met de situatie uit lid b. van dit artikel, en met een maximum van € 1.000,-.
4. De wijze waarop de klant aanspraak kan maken op het Garantiecertificaat is vastgelegd in de garantieregeling Garantiecertificaat Erkende Verhuizers. Om aanspraak te maken op de garantie moet de klant zich schriftelijk of elektronisch wenden tot de Organisatie voor Erkende Verhuizers ([www.erkendeverhuizers.nl](http://www.erkendeverhuizers.nl)).

#### **ARTIKEL 8 - INFORMATIEPLICHT VAN DE KLANT**

1. De klant stelt de Erkende Verhuizer ten aanzien van de verhuisgoederen tijdig in kennis van:
  - alle zaken, waarvan de aanwezigheid een bijzonder risico van beschadiging van de verhuisgoederen of de bedrijfsuitrusting oplevert;
  - alle voorwerpen van technische aard, waarvoor door de fabrikant aan de gebruikers speciale vóór de aanvang van het vervoer te treffen beveiligingsmaatregelen bekend zijn gemaakt;
  - alle voorwerpen van bijzondere aard, onderworpen aan speciale voorschriften van binnen- en/of buitenlandse instanties, zoals voorwerpen van bijzondere waarde, kunstvoorwerpen, waardevolle verzamelingen, vuurwapens.
2. Ten aanzien van de verhuizing stelt de klant de Erkende Verhuizer tijdig in kennis van:
  - bijzonderheden ten aanzien van de nieuwe woonlocatie (bijvoorbeeld een huiskamer op de eerste verdieping);
  - andere zaken en omstandigheden die voor de Erkende Verhuizer van belang zijn om te weten ten behoeve van de verhuizing (bijvoorbeeld een opgebroken stoep voor het huis op dag van verhuizing).

Een en ander tenzij de klant mag aannemen dat de Erkende Verhuizer deze gegevens kent.

#### **ARTIKEL 9 - VERPLICHTINGEN VAN DE ERKENDE VERHUIZER**

1. De Erkende Verhuizer is verplicht:
  - de verhuisgoederen ter bestemming af te leveren (het plaatsen op de daartoe mogelijkerwijs aangeduide plek) en wel in de staat waarin zij hem ter verpakking of demontage, dan we in de staat waarin zij hem ten vervoer ter beschikking zijn gesteld;



- een aangevangen verhuizing zonder vertraging te voltooien;
2. De verplichtingen van de Erkende Verhuizer die voortvloeien uit de verhuisovereenkomst zullen zijn beëindigd, zodra de verhuisgoederen op de overeengekomen bestemmingsplaats zijn afgeleverd.

#### **ARTIKEL 10 - GEVAARLIJKE ZAKEN OF STOFFEN**

1. Als de klant aan de Erkende Verhuizer gevaarlijke zaken of stoffen als bedoeld in de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen ter hand stelt, moet de klant de Erkende Verhuizer inlichten over de aard van het gevaar dat deze inhouden en de Erkende Verhuizer de te nemen voorzorgsmaatregelen aangeven.
2. De Erkende Verhuizer heeft het recht om gevaarlijke zaken of stoffen, waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd, niet te verhuizen.
3. De Erkende Verhuizer heeft het recht om gevaarlijke zaken of stoffen waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd op iedere tijd en plaats uit te laden en deze ongevaarlijk te (laten) maken of te (laten) vernietigen op kosten van de klant. Bovendien is de klant in dat geval aansprakelijk voor alle in redelijkheid gemaakte en toerekenbare kosten en schade die uit het vervoer ervan voortkomen.

#### **ARTIKEL 11 - DOUANEFORMALITEITEN**

Voor naar of vanuit Nederland over de weg uit te voeren verhuisovereenkomsten gelden de volgende bepalingen:

- de Erkende Verhuizer dient de klant naar vermogen te informeren over de bestaande voorschriften inzake de douane- en andere voor de uitvoering van de verhuisovereenkomst te verrichten formaliteiten;
- de klant dient aan de Erkende Verhuizer de benodigde documenten ter beschikking te stellen en hem alle voor de vervulling van de formaliteiten vereiste inlichtingen te verschaffen.

#### **ARTIKEL 12 - WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST BIJ HET VERHUIZEN**

1. De klant mag de Erkende Verhuizer verzoeken de uitvoering van de verhuisovereenkomst te wijzigen. De gewenste wijziging moet voor de Erkende Verhuizer uitvoerbaar zijn en mag de bedrijfsvoering bij de Erkende Verhuizer niet verstoren. De klant moet de Erkende Verhuizer bovendien schadeloos stellen voor alle noodzakelijke kosten en nadelen die feitelijk voortvloeien uit de wijziging van de verhuisovereenkomst. Indien de wijziging de Erkende Verhuizer voordeel oplevert, brengt hij de in redelijkheid bespaarde kosten niet in rekening.
2. Als de Erkende Verhuizer door onvoorziene omstandigheden de verhuisovereenkomst niet overeenkomstig zijn opdracht en binnen een normale tijdsduur kan uitvoeren moet hij:
  - nieuwe instructies vragen aan de klant, of
  - als dit niet mogelijk is, die maatregelen nemen, die naar zijn inzicht zoveel mogelijk in het belang van de klant zijn.

#### **ARTIKEL 13 - ANNULEREN EN ONTBINDEN**

1. De klant mag de overeenkomst zonder reden, zoals bedoeld in lid 2 en 3, te allen tijde annuleren. De klant is de Erkende Verhuizer daarvoor wel een schadevergoeding verschuldigd. Bij annulering tot dertig dagen voor de overeengekomen verhuisdatum is de Erkende Verhuizer gerechtigd om een schadevergoeding in rekening te brengen van 15 procent van de overeengekomen verhuisprijs. Bij annulering tot veertien respectievelijk zeven dagen voor de verhuisdatum is de Erkende Verhuizer gerechtigd om een schadevergoeding van ten hoogste 50 respectievelijk 75 procent van de verhuisprijs in rekening te brengen. Bij annulering binnen zeven dagen voor de verhuisdatum is ten hoogste de volledige verhuisprijs verschuldigd.
2. De klant mag de verhuisovereenkomst ontbinden als hem bekend wordt dat de Erkende Verhuizer de verhuizing niet op de afgesproken dag en tijd zal kunnen verrichten. Kort na het bekend worden hiervan moet de opzegging met inachtneming van lid 4 van dit artikel aan de Erkende Verhuizer worden meegedeeld.
3. Wanneer vóór of bij de aanbieding van de verhuisgoederen aan de Erkende Verhuizer zich bij één der partijen omstandigheden voordoen die de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst niet behoefde te kennen, doch die, indien zij haar wel



bekend waren geweest, redelijkerwijs voor haar grond hadden opgeleverd om de verhuisovereenkomst niet, of op andere voorwaarden aan te gaan, is deze wederpartij bevoegd om de overeenkomst te ontbinden.

4. De ontbinding geschiedt door een schriftelijke of elektronische kennisgeving aan de wederpartij, de overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan.
5. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zijn partijen na ontbinding van de overeenkomst verplicht elkaar de daardoor geleden, aan te tonen schade te vergoeden. Dit behoudens omstandigheden als bedoeld in artikel 12 lid 2 van deze voorwaarden. De schadevergoeding kan niet meer bedragen dan de overeengekomen verhuisprijs.

#### **ARTIKEL 14 - DE BETALING**

1. Betaling van de verhuisprijs vindt plaats in contanten op het moment dat de Erkende Verhuizer de verhuisgoederen op de plaats van bestemming aflevert, tenzij anders is overeengekomen. De klant dient de verhuisprijs te betalen bij de aanbieding van de factuur en tegen overhandiging van een kwitantie door de Erkende Verhuizer. Contante betaling omvat ook bijschrijven van het verschuldigde bedrag op een door de Erkende Verhuizer aangegeven bank- of girorekening op het moment van aflevering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Indien bij aanbieding van de factuur door de Erkende Verhuizer hem blijkt dat de klant zijn verplichting tot betaling niet voldoet of gaat voldoen, is hij gerechtigd de (voltooiing van) de verhuizing op te schorten. De Erkende Verhuizer is in dat geval bovendien gerechtigd om tot opslag en verkoop van de verhuisgoederen over te gaan, mits hij beschikt over de in artikel 8:1194 BW lid 2 bedoelde toestemming van de rechter.
3. Indien bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen dat betaling niet in contanten bij aflevering zal plaatsvinden, maar daarbij geen betalingstermijn is overeengekomen, dient de betaling binnen veertien dagen na de ontvangst van de factuur te geschieden.
4. De klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De Erkende Verhuizer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de Erkende Verhuizer gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en alle door hem in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.
5. Indien de opdrachtgever niet dezelfde is als degene wiens verhuisgoederen onderwerp zijn van de verhuisovereenkomst, maakt de Erkende Verhuizer met de opdrachtgever afzonderlijke afspraken over de betaling van de uit de verhuisovereenkomst voortvloeiende kosten alsmede over de aflevering als de eigenaar van de verhuisgoederen daartoe zelf niet bereikbaar is. Als de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, is de eigenaar van de verhuisgoederen aansprakelijk voor de betaling van de verhuiskosten.
6. Beroep op verrekening van vorderingen tot betaling van de verhuisprijs is niet toegestaan, tenzij partijen schriftelijk of elektronisch anders overeenkomen.

#### **ARTIKEL 15 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ERKENDE VERHUIZER**

1. Bij het niet nakomen van de op grond van artikel 9 op hem rustende verplichtingen is de Erkende Verhuizer aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade. Dit tenzij het niet-nakomen is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Erkende Verhuizer niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Erkende Verhuizer de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Voor de vaststelling van de omvang van de materiële schade bij schade aan of verlies van verhuisgoed(eren) wordt mede in aanmerking genomen hetgeen bepaald is in artikel 4 lid 2, 3 en 4. In geval van vertragingsschade is de Erkende Verhuizer niet aansprakelijk voor schade die de verhuisprijs te boven gaat; de omvang van de vertragingsschade moet door de klant worden aangetoond.

2. De Erkende Verhuizer kan zich niet van zijn aansprakelijkheid ontheffen met een beroep op:
- de gebrekkigheid van het voertuig dat voor de verhuizing wordt gebruikt;
  - de gebrekkigheid van het materiaal, waarvan hij zich bedient, tenzij dit door de klant ter beschikking is gesteld; onder materiaal wordt niet begrepen een schip, luchtvaartuig of spoorwagon, waarop het voertuig dat voor de verhuizing wordt gebruikt zich bevindt;
  - de gebrekkigheid van steunpunten benut voor de bevestiging van hijswerktuigen, of voor het gebruik van een verhuislift;
  - enig door toedoen van derden, wier handelingen niet voor risico van de klant komen, aan de verhuisgoederen aangebrachte schade. De Erkende Verhuizer die de op hem rustende verplichtingen niet nakomt is voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk tenzij dit niet-nakomen het gevolg is van bijzondere risico's verbonden aan één of meer van de volgende omstandigheden: het inpakken of uit elkaar nemen, dan wel het uitpakken of in elkaar zetten van verhuisgoederen door de klant of met behulp van enige persoon of enig middel door de klant daartoe uit eigen beweging ter beschikking gesteld;
  - het meehelpen bij de verhuizing door de eigenaar van de verhuisgoederen, diens familieleden, vrienden of derden die door hem zijn gevraagd mee te helpen bij de verhuizing;
  - de keuze door de klant - hoewel de Erkende Verhuizer hem een andere mogelijkheid aan de hand deed - van een wijze van verpakking of uitvoering van de verhuisovereenkomst, die verschilt van wat voor de overeengekomen verhuizing gebruikelijk is;
  - de aanwezigheid onder de verhuisgoederen van zaken waarvoor de Erkende Verhuizer, indien hij conform artikel 8 door de klant op de hoogte zou zijn gesteld van hun aanwezigheid en hun aard, bijzondere maatregelen zou hebben getroffen;
  - de aard of de staat van de verhuisgoederen zelf, die uitsluitend door met deze aard of staat zelf samenhangende oorzaken zijn blootgesteld aan geheel of gedeeltelijk verlies of aan beschadiging zoals: lekkage, leeglopen of smelten van andere van de inboedel deeluitmakende goederen, het afsterven van planten; het verloren gaan van bankpapier, geldswaardige papieren, edele metalen, munten en penningen, edelgesteente, parels, documenten en verzamelingen, tenzij de klant deze zaken voor het begin van de verhuizing, afzonderlijk en onder opgave van hoeveelheid en waarde, aan de Erkende Verhuizer heeft overhandigd;
  - het niet of niet goed meer functioneren van elektrische, elektronische en mechanische apparatuur.
3. Wanneer de Erkende Verhuizer bewijst dat het niet nakomen van de op hem op grond van de in artikel 9 rustende verplichting een gevolg heeft kunnen zijn van één of meer der hierboven in dit lid genoemde bijzondere risico's, wordt vermoed, dat het niet nakomen daaruit voortvloeit, onverminderd de bevoegdheid van de klant tot het leveren van tegenbewijs.
4. De Erkende Verhuizer is aansprakelijk voor het ten onrechte achterlaten van voorwerpen in of het ten onrechte meenemen daarvan uit de laadplaatsen, indien hem dat uitdrukkelijk bekend was of had behoren te zijn.
5. Voor zover de klant niet opkomt, weigert verhuisgoederen te ontvangen of deze niet met de vereiste spoed in ontvangst neemt, dan wel voor zover op verhuisgoederen beslag is gelegd, is de Erkende Verhuizer gerechtigd deze verhuisgoederen voor rekening en gevaar van de rechthebbende op te slaan in een daarvoor geschikte bergplaats. Hij is verplicht de klant zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch op de hoogte te stellen onder bijvoeging van de AVBV 2015.
6. De Erkende Verhuizer is onverminderd de werking van dit artikel niet aansprakelijk voor schade anders dan veroorzaakt door het niet nakomen van zijn verplichtingen genoemd in artikel 9 van deze voorwaarden.

#### **ARTIKEL 16 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT**

1. De klant is aansprakelijk voor de kosten en schade die de Erkende Verhuizer lijdt tengevolge van het niet of onvoldoende verstrekken van de in artikelen 8, 10 en 11 genoemde informatie, tenzij dit de klant niet is aan te rekenen.

2. De klant is verplicht, behoudens in het geval van overmacht, de schade te vergoeden aan de Erkende Verhuizer indien door toedoen of nalaten van de klant de verhuisovereenkomst niet of niet volgens afspraak kan worden uitgevoerd. De schadevergoeding bedraagt maximaal een bedrag gelijk aan de verhuisprijs. Bij annulering is artikel 13 van kracht.
3. De klant zal de Erkende Verhuizer op diens eerste verzoek vrijwaren in geval de Erkende Verhuizer door derden buiten overeenkomst wordt aangesproken ter zake van schade dan wel financieel nadeel – strafrechtelijke boetes daar onder begrepen – op enigerlei wijze verband houdend met de uitvoering van de verhuisovereenkomst door de Erkende Verhuizer, diens ondergeschikten en hulppersonen. Dit indien deze schade het gevolg is van handelen of nalaten van de klant in strijd met enig wettelijk voorschrift, zoals ten aanzien van het zich in de inboedel wederrechtelijk bevinden van verdovende middelen, pornografische lectuur, software zonder licentie e.d.

#### **ARTIKEL 17 - SCHADEMELDING**

Indien bij aflevering van de verhuisgoederen beschadigingen worden geconstateerd, dient de klant deze bij de verhuizing aan de Erkende Verhuizer te melden. Indien bij aflevering geen gelegenheid bestaat om eventuele beschadigingen aan de verhuisgoederen te constateren dient de klant dit tevoren of uiterlijk op het moment van aflevering schriftelijk of elektronisch te verklaren. Het verdient sterke aanbeveling beschadigingen binnen twee werkdagen na de verhuizing bij de Erkende Verhuizer schriftelijk of elektronisch te melden. Indien de Erkende Verhuizer niet binnen veertien dagen na de verhuizing de hiervoor bedoelde melding heeft ontvangen wordt hij geacht de verhuizing zonder waarneembare schade te hebben uitgevoerd.

#### **ARTIKEL 18 - SCHADEVERGOEDING BIJ AANSPRAKELIJKHEID**

1. Indien een beroep op de in artikel 4 van deze voorwaarden bedoelde verzekering niet mogelijk is, geldt dat de schadevergoeding die de Erkende Verhuizer verschuldigd is wegens het niet nakomen van de op hem op rustende verplichtingen (artikel 9) beperkt is op grond van artikel 8:1182 BW (€ 23.000,- per inboedel) .
2. Indien de Erkende Verhuizer in één en dezelfde overeenkomst op zich neemt meer dan één inboedel te verhuizen, dan geldt zijn in het eerste lid bedoelde aansprakelijkheid per inboedel.
3. De Erkende Verhuizer kan zich niet beroepen op enige beperking van zijn aansprakelijkheid, voor zover de schade is ontstaan uit eigen handeling of nalaten, door met opzet die schade te veroorzaken, of door roekeloosheid en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
4. Schade aan de inboedel die geringer is dan of gelijk is aan € 23,- is voor rekening van de klant, voor schade aan de inboedel groter dan € 23,- kan de Erkende Verhuizer voor het volledige schadebedrag aansprakelijk worden gesteld, onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel.
5. Alle op de verhuisovereenkomst gegronde of met die overeenkomst verband houdende vorderingen verjaren conform het BW een jaar na aflevering van de verhuisgoederen.

#### **ARTIKEL 19 - KLACHTEN**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Erkende Verhuizer tijdig nadat de klant de gebreken heeft ontdekt of behoren te ontdekken. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten ter zake verliest.

#### **ARTIKEL 20 - GESCHILLENREGELING**

1. Geschillen tussen een consument en de Erkende Verhuizer over de totstandkoming of de uitvoering van de verhuisovereenkomst zoals bedoeld in artikel 1 kunnen zowel door de klant als door de Erkende Verhuizer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Verhuizen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de Erkende Verhuizer heeft ingediend.

3. Nadat de klacht bij de Erkende Verhuizer is ingediend, moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Erkende Verhuizer aan deze keuze gebonden. Indien de Erkende Verhuizer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Erkende Verhuizer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 21 - NAKOMINGSGARANTIE**

1. De Organisatie voor Erkende Verhuizers staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending hiervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van € 10.000,- per bindend advies, wordt door de Organisatie voor Erkende Verhuizers aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 10.000,- per bindend advies, wordt de consument een bedrag van € 10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de Organisatie voor Erkende Verhuizers een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering aan de Organisatie voor Erkende Verhuizers over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de Organisatie voor Erkende Verhuizers de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
2. De Organisatie voor Erkende Verhuizers verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surseance van betaling verleend.
  - het lid is failliet verklaard.
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.
 Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de Organisatie voor Erkende Verhuizers aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

#### **ARTIKEL 22 - TOEPASSELIJK RECHT**

Het Nederlands recht is van toepassing op (de) overeenkomsten die op basis van de AVVV zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

#### **ARTIKEL 23 - WIJZIGINGEN**

Wijzigingen in deze voorwaarden kunnen uitsluitend in overleg met de Consumentenbond tot stand komen, indien en voor zover deze voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving, ter zake van de uitvoering van de werkzaamheden waarop deze voorwaarden betrekking hebben. In geval van zodanige wijzigingen worden deze eerst van kracht één maand nadat de wijzigingen zijn gepubliceerd. De Organisatie voor Erkende Verhuizers, neemt de verplichting op zich om vastgestelde wijzigingen openbaar te maken.

#### **ARTIKEL 24 - CITEERTITEL**

Deze Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen kunnen worden aangehaald als AVVV 2015.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)