



Oomen
VERHUIZERS & OPSLAG

VERSIE OKTOBER 2026

CONSUMENTENVERHUIZINGEN

Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen

Van toepassing op verhuizingen van consumenten binnen,
vanuit of naar Nederland.

oomen.com

Inhoud

ARTIKEL 1	Definities
ARTIKEL 2	Toepasselijkheid
ARTIKEL 3	De offerte
ARTIKEL 4	Aansprakelijkheid en verzekering
ARTIKEL 5	Verhuisprijs
ARTIKEL 6	De overeenkomst
ARTIKEL 7	Informatieplicht van de klant
ARTIKEL 8	Verplichtingen van de Verhuizer
ARTIKEL 9	Gevaarlijke zaken of stoffen
ARTIKEL 10	Douaneformaliteiten
ARTIKEL 11	Wijziging van de overeenkomst
ARTIKEL 12	Annuleren, verzetten en ontbinden
ARTIKEL 13	De betaling
ARTIKEL 14	Aansprakelijkheid van de Verhuizer
ARTIKEL 15	Aansprakelijkheid van de klant
ARTIKEL 16	Schademelding
ARTIKEL 17	Schadevergoeding bij aansprakelijkheid
ARTIKEL 18	Klachten
ARTIKEL 19	Toepasselijk recht en geschillen

Vindt in verband met de verhuizing ook opslag plaats, dan gelden voor die opslag de Algemene Voorwaarden van Oomen Opslag: oomen.com/algemene-voorwaarden/opslag/

Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen

ARTIKEL 1

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Verhuizer: de in de offerte genoemde vennootschap waarmee de klant de verhuisovereenkomst sluit. De Verhuizer mag voor de uitvoering hulppersonen inschakelen, waaronder andere verhuisbedrijven. De Verhuizer blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor de uitvoering van de verhuisovereenkomst.

Klant: de opdrachtgever en/of consument wiens verhuisgoederen onderwerp zijn van de verhuisovereenkomst.

Consument: een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Verhuisovereenkomst: de overeenkomst van goederenvervoer als bedoeld in artikel 8:1170 BW, waarbij de Verhuizer zich tegenover de klant verbindt verhuisgoederen te vervoeren uitsluitend in een gebouw of woning, deels in een gebouw of woning en deels over de weg, of uitsluitend over de weg.

Verhuisgoederen: 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.

Inboedel: alle verhuisgoederen die onder de verhuisovereenkomst vallen. Geld en geldswaardig papier behoren niet tot de inboedel.

Consumentenverhuizing: de verhuizing van de inboedel van een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Bedrijf: iedere onderneming of instelling, al dan niet zelfstandig gevestigd, met of zonder winstoogmerk.

Verhuisdatum: de in de offerte vermelde datum, of de nadien schriftelijk overeengekomen datum, waarop de verhuizing plaatsvindt. Bij een verhuizing van meerdere dagen is de verhuisdatum de eerste verhuisdag.

Regieprijs: de standaard prijsvorm van de Verhuizer: de prijs wordt berekend op basis van de werkelijk bestede tijd tegen het uurtarief, met de minimale afname als minimum (nacalculatie). In de offerte wordt dit aangeduid als een offerte op basis van nacalculatie met een minimale afname.

All-in prijs: een vaste prijs voor de in de offerte omschreven werkzaamheden (aanneming van werk). Een all-in prijs geldt alleen als de offerte uitdrukkelijk een all-in prijs of vaste prijs vermeldt.

Uurtarief: het in de offerte vermelde bedrag per uur voor de ingezette verhuizers en het ingezette materieel samen, inclusief btw.

Minimale afname: het in de offerte als zodanig vermelde bedrag, inclusief btw, dat de klant bij een regieprijs ten minste verschuldigd is, ook als de verhuizing korter duurt. De minimale afname is geen begroting, geen richtprijs en geen inschatting van de eindprijs.

Meerwerk: werkzaamheden die de klant na het sluiten van een verhuisovereenkomst tegen een all-in prijs aanvullend verzoekt en die niet in de offerte zijn opgenomen, zoals de- en montage, het in- en uitpakken van verhuisdozen, het aan- en afsluiten van apparatuur, loopafstanden van meer dan 10 meter tussen de achterkant van de verhuishwagen en de voordeur, en het verplaatsen van meubels naar een andere ruimte dan waar zij vandaan kwamen. Bij een regieprijs is geen sprake van meerwerk: alle bestede tijd wordt afgerekend volgens artikel 5 lid 2.

Kostbaarheden: lijfsieraden (waaronder horloges), kunstvoorwerpen, antiek, verzamelingen, edele metalen, munten en penningen, edelgesteente en parels, en andere zaken met een waarde van meer dan € 5.000 per stuk.

Vertragingsschade: vermogensschade als gevolg van vertraagde aflevering van verhuisgoederen, als bedoeld in artikel 6:96 BW.

Nieuwwaarde: het bedrag dat onmiddellijk vóór de beschadiging of het verlies nodig was om nieuwe zaken van dezelfde soort en kwaliteit aan te schaffen.

Dagwaarde: de nieuwwaarde onder aftrek van een bedrag wegens waardevermindering door veroudering of slijtage.

Marktwaaarde: het bedrag waarvoor een zaak op de reguliere markt kan worden verhandeld.

Schriftelijk: per brief, per e-mail of via het klantportaal van de Verhuizer.

ARTIKEL 2

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op consumentenverhuizingen binnen, vanuit of naar Nederland:
 - binnen een gebouw of woning;
 - waarbij uitsluitend over de weg wordt vervoerd, inclusief vervoer van de vrachtauto per ferry of spoor binnen Europa als onderdeel van het wegvervoer (bijvoorbeeld naar het Verenigd Koninkrijk per ferry of via de Kanaaltunnel);
 - of een combinatie daarvan.
2. Op verhuizingen die (deels) niet over de weg worden uitgevoerd, kunnen andere algemene voorwaarden worden overeengekomen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op:
 - consumentenverhuizingen over zee;
 - verhuizingen in opdracht van een derde die tegen de wil van de eigenaar van de verhuisgoederen plaatsvinden (huisuitzettingen);
 - de verkoop en verhuur van materialen waarmee de klant voor eigen rekening en risico een verhuizing uitvoert;
 - verhuizingen voor een bedrijf; daarop zijn de Algemene Voorwaarden voor Bedrijfsverhuizingen (AVB) van toepassing.

4. Het CMR-verdrag is niet van toepassing op verhuizingen (artikel 1 lid 4 onder c CMR). Ook op een verhuizing van of naar het buitenland zijn deze algemene voorwaarden en de wettelijke regeling van de verhuisovereenkomst (artikel 8:1170 en volgende BW) van toepassing.
5. Vindt in verband met de verhuizing ook opslag plaats, dan zijn op die opslag de Algemene Voorwaarden van Oomen Opslag van toepassing. Deze zijn te vinden op <https://oomen.com/algemene-voorwaarden/opslag/>.
6. Bij strijd tussen de offerte en deze algemene voorwaarden gaat de offerte voor. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden alleen als zij schriftelijk zijn overeengekomen.

ARTIKEL 3

De offerte

1. De offerte wordt schriftelijk uitgebracht.
2. In de offerte worden in ieder geval vermeld:
 - de door de Verhuizer te verrichten werkzaamheden en de verhuisdatum;
 - of een regieprijs of een all-in prijs geldt;
 - bij een regieprijs: het uurtarief, de minimale afname en de wijze van berekening volgens artikel 5 lid 2, met een rekenhulp waarmee de klant de prijs bij een bepaalde duur kan berekenen; bij een all-in prijs: de prijs;
 - dat de prijzen inclusief btw zijn;
 - het moment en de wijze van betaling;
 - de omvang van de aansprakelijkheid van de Verhuizer volgens artikel 4;
 - dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
3. Deze algemene voorwaarden worden digitaal met de offerte meegezonden. Door de offerte te aanvaarden bevestigt de klant dat hij de algemene voorwaarden digitaal heeft ontvangen, daarvan kennis heeft genomen en akkoord gaat met de digitale verstrekking.
4. De offerte is voorzien van een dagtekening en is geldig tot één maand na die datum. De offerte is vrijblijvend: zolang de klant de offerte niet heeft aanvaard, mag de Verhuizer haar intrekken of wijzigen.
5. Is de capaciteit op de verhuisdatum op het moment van aanvaarding al volledig vergeven, dan meldt de Verhuizer dit binnen twee werkdagen en doet hij een voorstel voor de eerstvolgende passende datum. Gaat de klant daarmee niet akkoord, dan kan hij binnen 48 uur na dat voorstel kosteloos annuleren.

ARTIKEL 4

Aansprakelijkheid en verzekering

1. De Verhuizer vergoedt verlies van of schade aan de verhuisgoederen alleen als en voor zover hij daarvoor aansprakelijk is volgens artikel 14. De Verhuizer biedt geen inboedel-, transport- of all-riskverzekering ten behoeve van de klant. De klant doet er goed aan na te gaan of zijn eigen inboedelverzekering de verhuizing dekt.

2. Bij een verhuizing waarbij zowel het laad- als het losadres in Nederland ligt, verhoogt de Verhuizer de wettelijke grens van zijn aansprakelijkheid van € 23.000 per inboedel (artikel 8:1182 BW en het daarop gebaseerde besluit) tot € 125.000 per inboedel, zonder eigen risico. De Verhuizer heeft deze aansprakelijkheid verzekerd bij een aansprakelijkheidsverzekeraar. De klant kan aan die verzekering geen eigen rechten ontleen.
3. Bij een verhuizing van of naar het buitenland is de aansprakelijkheid van de Verhuizer beperkt tot het wettelijke bedrag van € 23.000 per inboedel, tenzij in de offerte schriftelijk een hoger bedrag is overeengekomen. Er geldt geen eigen risico.
4. Voor de vaststelling van de schade geldt:
 - verhuisgoederen worden vergoed op basis van nieuwwaarde, tenzij de dagwaarde minder is dan 50% van de nieuwwaarde; in dat geval wordt de dagwaarde vergoed;
 - motorrijtuigen, aanhangwagens, caravans, vaartuigen en de daarbij behorende onderdelen en accessoires worden altijd vergoed op basis van dagwaarde;
 - voorwerpen met een antiquarische of zeldzaamheidswaarde worden vergoed op basis van marktwaarde;
 - als schade geldt het verschil tussen de waarde van de zaak onmiddellijk vóór en onmiddellijk na de gebeurtenis, of, naar keuze van de Verhuizer of diens verzekeraar, de herstelkosten vermeerderd met de door het herstel niet opgeheven waardevermindering;
 - de waarde wordt vastgesteld door een expert, of op basis van een geldig taxatierapport (voortaxatie); een voortaxatie geldt gedurende drie jaar vanaf de dagtekening van het taxatierapport.
5. De vergoeding bedraagt ten hoogste:
 - a. € 5.000 per gebeurtenis bij verlies, waaronder diefstal, van lijfsieraden;
 - b. € 25.000 per gebeurtenis bij schade aan zaken die bestemd zijn voor handels- of beroepsdoeleinden;
 - c. € 5.000 in totaal per inboedel bij schade aan of verlies van kostbaarheden waarvan de klant niet vóór de verhuizing schriftelijk de waarde heeft opgegeven (artikel 7 lid 2).

Deze maxima laten de aansprakelijkheid onverlet die de Verhuizer op grond van de artikelen 8:1179 en 8:1182 BW niet mag beperken.

6. De klant laat beschadigde verhuisgoederen niet herstellen of vervangen, en voert deze niet af, voordat de Verhuizer of diens verzekeraar daarmee schriftelijk heeft ingestemd. De Verhuizer mag kiezen of de schade wordt vergoed door herstel (door de Verhuizer of een door hem aangewezen herstelbedrijf), door vervanging of in geld. Laat de klant zonder die instemming herstellen of vervangen, dan vergoedt de Verhuizer ten hoogste het bedrag dat herstel of vervanging via de Verhuizer zou hebben gekost. Maatregelen die direct nodig zijn om verdere schade te voorkomen, mag de klant wel nemen; hij legt de schade dan vooraf vast met foto's.

ARTIKEL 5

Verhuisprijs

1. Tenzij de offerte uitdrukkelijk een all-in prijs vermeldt, geldt een regieprijs: een offerte op basis van nacalculatie met een minimale afname.

2. Bij een regieprijs geldt het volgende:

- a. De klant betaalt de werkelijk bestede tijd maal het uurtarief, met de minimale afname als minimum. De minimale afname is ook verschuldigd als de verhuizing korter duurt.
- b. De minimale afname is geen begroting, geen richtprijs en geen inschatting van de eindprijs. De eindprijs hangt af van de werkelijk bestede tijd en kan aanzienlijk hoger zijn dan de minimale afname. Er geldt geen maxumprijs.
- c. De tijd loopt vanaf het vertrek van de verhuisploeg uit de dichtstbijzijnde vestiging van de Verhuizer tot de terugkomst van de ploeg op die vestiging. Reistijd telt dus mee. Rijdt de ploeg vanaf een verder gelegen vestiging, dan wordt de extra reistijd niet in rekening gebracht.
- d. De tijd wordt per kwartier naar boven afgerond.
- e. De verhuizers hebben recht op pauze. Een pauzetijd van 12,5% is in het uurtarief verdisconteerd; het uurtarief is daarom lager vastgesteld. Tijdens pauzes loopt de tijd door.
- f. Na acht uur, gerekend volgens onderdeel c, geldt voor elk volgend uur een toeslag van 50% op het uurtarief.
- g. Brandstof, kilometers, hulpmiddelen (zoals meubelhondjes en verhuisdekens) en de aansprakelijkheid volgens artikel 4 zijn bij het uurtarief inbegrepen. Daarnaast kunnen uitsluitend de volgende kosten in rekening worden gebracht:
 - een verhuislift of hijskraan die niet in de offerte is opgenomen maar ter plaatse nodig blijkt, tegen het daarvoor in de offerte vermelde tarief;
 - parkeerkosten en parkeervergunningen of -onthefingen;
 - tol-, veer- en pontgelden, kilometerheffing en andere heffingen voor het gebruik van wegen, bruggen of tunnels;
 - grens- en douanekosten;
 - kosten van derden die op verzoek van de klant worden ingeschakeld;
 - redelijke kosten van onvoorziene maatregelen die nodig zijn voor het behoud of de aflevering van de verhuisgoederen.
- h. Werkzaamheden die de klant tijdens de verhuizing extra vraagt, zoals het afhalen van lampen of gordijnen of het monteren van meubels, vallen onder de bestede tijd. Daarvoor wordt geen aparte offerte uitgebracht. Bij een regieprijs is geen sprake van meerwerk.
- i. Een in de offerte genoemde indicatie van de duur van een verhuizing is geen toezegging; daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. De werkelijke duur hangt onder meer af van het volume, de bereikbaarheid en de omstandigheden op de locaties, de voorbereiding door de klant, werkzaamheden die de klant tijdens de verhuizing extra vraagt, en verkeers- en weersomstandigheden.
- j. De klant heeft zelf de regie over de kosten. Hij kent het uurtarief en het tijdstip van vertrek en kan daardoor op elk moment de kosten tot dan toe berekenen. De voorman geeft op verzoek van de klant de verstreken tijd door. De klant bepaalt zelf wat er wordt verhuisd, mag zelf meehelpen (zie artikel 14 lid 3) en kan na het verstrijken van de minimale afname op elk moment besluiten de verhuizing te laten afronden.

- k. De Verhuizer registreert de tijden met GPS. De factuur vermeldt de tijden van vertrek en terugkomst, het aantal ingezette verhuizers en wagens, het uurtarief, een eventuele toeslag en eventuele bijkomende kosten. De klant ontvangt op verzoek een uitdraai van de GPS-registratie.
3. Bij een all-in prijs geldt het volgende:
- a. De all-in prijs omvat het vervoer inclusief laden en lossen en de aansprakelijkheid volgens artikel 4, en verder uitsluitend de werkzaamheden die uitdrukkelijk in de offerte zijn vermeld. De volgende werkzaamheden zijn dus niet standaard inbegrepen, maar alleen als de offerte dat uitdrukkelijk vermeldt: het in- en uitpakken van in dozen te vervoeren goederen; het uit elkaar nemen en weer in elkaar zetten van meubelstukken; het afnemen, loskoppelen, plaatsen of ophangen van lampen, gordijnen, vloerbedekking, fornuizen, vaat- en wasmachines en wat verder aan of op plafonds, muren, vloeren en daken is bevestigd. Werkzaamheden waarvoor specifieke vakkennis nodig is, verricht de Verhuizer niet.
 - b. Niet inbegrepen zijn de kosten genoemd in lid 2 onder g, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
 - c. Bij meerwerk brengt de Verhuizer bij voorkeur een bijgestelde offerte uit. Is dat door de spoedeisendheid niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat het meerwerk pas op de verhuisdag blijkt, dan wordt het meerwerk uitgevoerd tegen het in de offerte vermelde uurtarief of, als de offerte geen uurtarief vermeldt, tegen het uurtarief dat de Verhuizer vóór de uitvoering aan de klant opgeeft.
 - d. Extra tijd die nodig is doordat de klant een onjuiste of onvolledige opgave heeft gedaan, bijvoorbeeld over het volume of de bereikbaarheid, geldt als meerwerk.
 - e. De factuur specificeert iedere afwijking van de all-in prijs.
4. Is geen prijs overeengekomen, dan is de klant een redelijke prijs verschuldigd.

ARTIKEL 6

De overeenkomst

De verhuisovereenkomst komt tot stand:

- zodra de klant schriftelijk heeft laten weten de offerte te aanvaarden;
- als geen offerte is uitgebracht, op het moment dat beide partijen de overeenkomst hebben ondertekend;
- zodra de klant de verhuisgoederen daadwerkelijk ter verhuizing aan de Verhuizer ter beschikking stelt.

ARTIKEL 7

Informatieplicht van de klant

1. De klant doet de Verhuizer tijdig alle opgaven over de verhuisgoederen en de behandeling daarvan waartoe hij in staat is of behoort te zijn en waarvan hij weet of behoort te weten dat zij voor de Verhuizer van belang zijn, tenzij hij mag aannemen dat de Verhuizer deze gegevens al kent.

2. De klant stelt de Verhuizer in het bijzonder 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 de fabrikant speciale, vóór het vervoer te treffen beveiligingsmaatregelen heeft voorgeschreven;
- alle voorwerpen van bijzondere aard die zijn onderworpen aan speciale voorschriften van de fabrikant of leverancier of van binnen- of buitenlandse instanties, zoals vuurwapens;
- alle kostbaarheden; deze meldt de klant vóór de verhuizing schriftelijk, met opgave van de waarde.

Geld, geldswaardige papieren, edele metalen, munten en penningen, edelgesteente, parels en documenten verhuist de Verhuizer alleen als de klant deze vóór de verhuizing afzonderlijk en onder opgave van hoeveelheid en waarde aan de Verhuizer heeft overhandigd. De Verhuizer adviseert de klant deze zaken zelf te vervoeren.

- 3.** Ten aanzien van de verhuizing stelt de klant de Verhuizer tijdig in kennis van bijzonderheden van de oude en de nieuwe woonlocatie (bijvoorbeeld een woonkamer op een verdieping) en van andere omstandigheden die voor de verhuizing van belang zijn (bijvoorbeeld een opgebroken stoep of straat of een beperkte parkeermogelijkheid), tenzij de klant mag aannemen dat de Verhuizer deze gegevens al kent.
- 4.** De Verhuizer is gerechtigd, maar niet verplicht, te onderzoeken of de opgaven van de klant juist en volledig zijn.

ARTIKEL 8

Verplichtingen van de Verhuizer

1. De Verhuizer is verplicht:

- de verhuisgoederen ter bestemming af te leveren (te plaatsen op de daartoe aangeduide plek) in de staat waarin zij hem ter verpakking of demontage, dan wel ten vervoer, ter beschikking zijn gesteld;
 - een aangevangen verhuizing zonder vertraging te voltooien.
- 2.** De verplichtingen van de Verhuizer uit de verhuisovereenkomst eindigen zodra de verhuisgoederen op de overeengekomen bestemming zijn afgeleverd.

ARTIKEL 9

Gevaarlijke zaken of stoffen

- 1.** Stelt de klant de Verhuizer gevaarlijke zaken of stoffen ter hand als bedoeld in de Wet vervoer gevaarlijke stoffen, dan licht de klant de Verhuizer in over de aard van het gevaar en de te nemen voorzorgsmaatregelen.
- 2.** De Verhuizer heeft het recht gevaarlijke zaken of stoffen waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd, niet te verhuizen.
- 3.** De Verhuizer heeft het recht gevaarlijke zaken of stoffen waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd, op iedere tijd en plaats uit te laden en ongevaarlijk te (laten)

maken of te (laten) vernietigen, op kosten van de klant. De klant is in dat geval bovendien aansprakelijk voor alle in redelijkheid gemaakte kosten en geleden schade die uit het vervoer daarvan voortvloeien.

ARTIKEL 10

Douaneformaliteiten

1. Voor verhuizingen over de weg naar of vanuit Nederland geldt:
 - de Verhuizer informeert de klant naar vermogen over de voorschriften voor de douane en andere formaliteiten die voor de uitvoering van de verhuisovereenkomst nodig zijn;
 - de klant stelt de Verhuizer de benodigde documenten ter beschikking en verschaft hem alle inlichtingen die voor de vervulling van de formaliteiten nodig zijn.
2. De Verhuizer is gerechtigd, maar niet verplicht, te onderzoeken of de opgaven van de klant juist en volledig zijn.

ARTIKEL 11

Wijziging van de overeenkomst

1. De klant mag de Verhuizer verzoeken de uitvoering van de verhuisovereenkomst te wijzigen. De gewenste wijziging moet voor de Verhuizer uitvoerbaar zijn en mag de bedrijfsvoering van de Verhuizer niet verstoren. De klant vergoedt de Verhuizer alle noodzakelijke kosten en nadelen die feitelijk uit de wijziging voortvloeien. Levert de wijziging de Verhuizer voordeel op, dan brengt hij de in redelijkheid bespaarde kosten niet in rekening. Voor het verzetten van de verhuisdatum geldt artikel 12 lid 1.
2. Kan de Verhuizer door onvoorziene omstandigheden de verhuisovereenkomst niet overeenkomstig de opdracht en binnen een normale tijdsduur uitvoeren, dan vraagt hij de klant om nieuwe instructies of, als dat niet mogelijk is, neemt hij de maatregelen die naar zijn inzicht zoveel mogelijk in het belang van de klant zijn.

ARTIKEL 12

Annuleren, verzetten en ontbinden

1. De klant mag de verhuisovereenkomst te allen tijde annuleren of de verhuisdatum laten verzetten, ook als zich geen omstandigheid als bedoeld in lid 2 of 3 voordoet. De Verhuizer reserveert voor de verhuisdatum personeel en materieel en heeft kosten gemaakt om de overeenkomst tot stand te brengen. Daarom is de klant bij annuleren of verzetten een vergoeding verschuldigd volgens de onderstaande staffel. De staffel geldt op dezelfde manier voor annuleren als voor verzetten.

Aantal dagen vóór de verhuisdatum	Vergoeding
60 dagen of meer	20% van de verhuisprijs
30 tot en met 59 dagen	ten hoogste 35% van de verhuisprijs
14 tot en met 29 dagen	ten hoogste 50% van de verhuisprijs
7 tot en met 13 dagen	ten hoogste 75% van de verhuisprijs
0 tot en met 6 dagen	ten hoogste 100% van de verhuisprijs

Voor de toepassing van deze staffel geldt:

- a.** Het aantal dagen is het aantal kalenderdagen, dus inclusief weekenden en feestdagen, vanaf de dag van ontvangst tot de verhuisdatum. De dag van ontvangst telt niet mee, de verhuisdatum wel.

Voorbeeld: de verhuisdatum is 15 juni. Ontvangst op 1 juni is 14 dagen: de vergoeding bedraagt ten hoogste 50%. Ontvangst op 2 juni is 13 dagen: de vergoeding bedraagt ten hoogste 75%.

- b.** Bepalend is de dag waarop de Verhuizer de annulering of het verzoek tot verzetten schriftelijk heeft ontvangen. Een e-mail geldt als ontvangen op de dag van verzending, ook als het kantoor van de Verhuizer die dag gesloten is.
- c.** Onder verhuisprijs wordt in dit artikel verstaan: bij een all-in prijs de overeengekomen prijs en bij een regieprijs de in de offerte vermelde minimale afname, in beide gevallen inclusief btw.
- d.** Annuleert of verzet de klant een deel van de verhuizing, bijvoorbeeld één van meerdere verhuisdagen, dan geldt de staffel voor dat deel.
- e.** Bij verzetten wordt gerekend vanaf de laatst overeengekomen verhuisdatum. De verhuizing op de nieuwe datum wordt daarnaast volgens de offerte gefactureerd. Wordt de verhuisdatum opnieuw verzet, dan geldt de staffel opnieuw, gerekend vanaf de dan geldende verhuisdatum.
- 2.** De klant mag de verhuisovereenkomst ontbinden als hem bekend wordt dat de Verhuizer de verhuizing niet op de afgesproken dag en tijd zal kunnen uitvoeren. De klant deelt de ontbinding kort nadat dit hem bekend is geworden mee, met inachtneming van lid 4.
- 3.** Doen zich vóór of bij de aanbieding van de verhuisgoederen bij een van de partijen omstandigheden voor die de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst niet hoefde te kennen, maar die, als zij haar wel bekend waren geweest, voor haar redelijkerwijs reden zouden zijn geweest de overeenkomst niet of op andere voorwaarden te sluiten, dan mag deze wederpartij de overeenkomst ontbinden.
- 4.** De ontbinding geschiedt door een schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij. De overeenkomst eindigt op het moment van ontvangst daarvan.
- 5.** Na ontbinding vergoeden partijen elkaar, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, de daardoor geleden en aan te tonen schade, behalve in het geval van lid 2 van dit artikel. De

schadevergoeding bedraagt niet meer dan de overeengekomen verhuisprijs.

6. Bij een regieprijs geldt wachttijd als bestede tijd. Kan de verhuizing op de verhuisdatum geheel of gedeeltelijk niet doorgaan door een oorzaak aan de kant van de klant, bijvoorbeeld omdat de verhuisgoederen niet op het afgesproken tijdstip ter beschikking staan of de woning niet toegankelijk is, dan mag de Verhuizer de overeenkomst voor dat deel opzeggen. De klant is dan voor dat deel de vergoeding verschuldigd die geldt bij annuleren op de verhuisdatum (lid 1) of, als dat hoger is, de tot dan toe bestede tijd. Op verzoek van de klant verhuist de Verhuizer de verhuisgoederen die wel ter beschikking staan.

ARTIKEL 13

De betaling

1. De klant betaalt de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum, via iDEAL of per bankoverschrijving. Contante betaling op de verhuisdag is mogelijk.
2. Bij een verhuizing van of naar het buitenland moet de verhuisprijs, en bij een regieprijs de minimale afname, volledig zijn betaald voordat het vervoer naar het buitenland begint. Zolang de betaling niet is ontvangen, mag de Verhuizer de uitvoering opschorten. De kosten die daardoor ontstaan, zoals wachttijd en opslag, komen voor rekening van de klant.
3. Heeft de Verhuizer goede grond te vrezen dat de klant niet zal betalen, bijvoorbeeld omdat eerdere facturen onbetaald zijn gebleven, dan mag hij vóór de verhuizing vooruitbetaling of zekerheid verlangen en de uitvoering opschorten totdat die is verstrekt.
4. Zolang de klant niet heeft betaald wat hij uit hoofde van de verhuisovereenkomst verschuldigd is, mag de Verhuizer de verhuisgoederen onder zich houden (retentierecht). Zodra de verhuisgoederen in de macht van de Verhuizer zijn gebracht, heeft de Verhuizer daarop bovendien een pandrecht tot zekerheid van die vorderingen. De Verhuizer mag in dat geval de uitvoering opschorten en de verhuisgoederen voor rekening en risico van de klant opslaan in een daarvoor geschikte bergplaats. Tot verkoop van de verhuisgoederen gaat de Verhuizer alleen over met toestemming van de rechter (artikel 8:1194 lid 2, artikel 8:1198 en artikel 3:251 BW).
5. De klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de betaaltermijn. De Verhuizer stuurt na het verstrijken van die termijn een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst daarvan alsnog te betalen. Is na die termijn nog steeds niet betaald, dan is de Verhuizer gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betaaltermijn, en de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is gebonden aan de wettelijke grenzen; daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.
6. Is de opdrachtgever niet dezelfde als degene wiens verhuisgoederen worden verhuist, dan maakt de Verhuizer met de opdrachtgever afzonderlijke afspraken over de betaling en over de aflevering als de eigenaar van de verhuisgoederen zelf niet bereikbaar is. Komt de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet na, dan is de eigenaar van de verhuisgoederen aansprakelijk voor de betaling van de verhuiskosten.

Aansprakelijkheid van de Verhuizer

1. Komt de Verhuizer de verplichtingen uit artikel 8 niet na, dan is hij aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade, tenzij het niet-nakomen is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig verhuizer niet heeft kunnen vermijden en waarvan hij de gevolgen niet heeft kunnen verhinderen. Voor de vaststelling van de schade aan of het verlies van verhuisgoederen gelden artikel 4 leden 4 tot en met 6. Bij vertragingsschade is de Verhuizer niet aansprakelijk voor schade die de verhuisprijs te boven gaat; de klant moet de omvang van de vertragingsschade aantonen.
2. De Verhuizer kan zich niet van zijn aansprakelijkheid bevrijden 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 de klant dit ter beschikking heeft gesteld; onder materiaal wordt niet verstaan een schip, luchtvaartuig of spoorwagon waarop het voertuig zich bevindt;
 - schade die door toedoen van derden, wier handelingen niet voor risico van de klant komen, aan de verhuisgoederen is toegebracht.
3. De Verhuizer is niet aansprakelijk als het niet-nakomen het gevolg is van bijzondere risico's die verbonden zijn aan een 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 een persoon of middel dat de klant daartoe uit eigen beweging ter beschikking heeft gesteld;
 - het meehelpen bij de verhuizing door de eigenaar van de verhuisgoederen, diens familieleden, vrienden of anderen die hij heeft gevraagd mee te helpen;
 - de keuze door de klant, terwijl de Verhuizer hem een andere mogelijkheid adviseerde, voor een wijze van verpakken of uitvoeren die afwijkt van wat voor de overeengekomen verhuizing gebruikelijk is (bijvoorbeeld het gebruik van verhuisdozen van andere aanbieders);
 - de aanwezigheid onder de verhuisgoederen van zaken waarvoor de Verhuizer bijzondere maatregelen zou hebben getroffen als de klant hem volgens artikel 7 over hun aanwezigheid en aard had ingelicht;
 - de aard of de staat van de verhuisgoederen zelf, waardoor zij uitsluitend door met die aard of staat samenhangende oorzaken zijn blootgesteld aan geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging, zoals lekkage, leeglopen of smelten van andere verhuisgoederen of het afsterven van planten; en het verloren gaan van bankpapier, geldswaardige papieren, edele metalen, munten en penningen, edelgesteente, parels, documenten en verzamelingen, tenzij de klant deze zaken vóór het begin van de verhuizing afzonderlijk en onder opgave van hoeveelheid en waarde aan de Verhuizer heeft overhandigd;
 - het niet of niet goed meer functioneren van elektrische, elektronische en mechanische apparatuur.
4. Bewijst de Verhuizer dat het niet-nakomen van zijn verplichtingen uit artikel 8 een gevolg heeft kunnen zijn van een of meer van de in lid 3 genoemde bijzondere risico's, dan wordt vermoed dat het daaruit voortvloeit, onverminderd het recht van de klant tegenbewijs te leveren.

5. De Verhuizer is aansprakelijk voor het ten onrechte achterlaten van voorwerpen in, of het ten onrechte meenemen van voorwerpen uit, de laadplaatsen, als hem dat uitdrukkelijk bekend was of had behoren te zijn.
6. Komt de klant niet op, weigert hij de verhuisgoederen in ontvangst te nemen of neemt hij ze niet met de vereiste spoed in ontvangst, of is op de verhuisgoederen beslag gelegd, dan mag de Verhuizer de verhuisgoederen voor rekening en risico van de rechthebbende opslaan in een daarvoor geschikte bergplaats. De Verhuizer stelt de klant daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte. Vindt de opslag plaats bij Oomen Opslag B.V., dan zijn daarop de Algemene Voorwaarden van Oomen Opslag van toepassing; de Verhuizer zendt die met de kennisgeving mee.
7. Onverminderd dit artikel is de Verhuizer niet aansprakelijk voor schade die niet is veroorzaakt door het niet-nakomen van zijn verplichtingen uit artikel 8.
8. Voor schade aan de woning of het gebouw, zoals vloeren, wanden, deuren, kozijnen, trappen en liften, is de Verhuizer aansprakelijk als die schade is ontstaan door een tekortkoming van de Verhuizer bij de uitvoering van de verhuizing. De klant wijst de Verhuizer vóór aanvang van de werkzaamheden op bijzonder kwetsbare of al beschadigde onderdelen. Voor de melding van deze schade geldt artikel 16 en voor herstel geldt artikel 4 lid 6. De aansprakelijkheid voor schade aan de woning of het gebouw is beperkt tot € 125.000 per gebeurtenis.

ARTIKEL 15

Aansprakelijkheid van de klant

1. De klant is aansprakelijk voor de kosten en schade die de Verhuizer lijdt doordat de klant de informatie bedoeld in de artikelen 7, 9 en 10 niet of onvoldoende heeft verstrekt, tenzij dit de klant niet kan worden verweten.
2. De klant vergoedt de Verhuizer, behalve bij overmacht, de schade die ontstaat doordat de verhuisovereenkomst door toedoen of nalaten van de klant niet of niet volgens afspraak kan worden uitgevoerd. De schadevergoeding bedraagt ten hoogste de verhuisprijs. Bij annuleren of verzetten geldt artikel 12.
3. De klant vrijwaart de Verhuizer op diens eerste verzoek als de Verhuizer door derden buiten overeenkomst wordt aangesproken voor schade of financieel nadeel, waaronder strafrechtelijke, bestuursrechtelijke en civielrechtelijke boetes, dat op enigerlei wijze verband houdt met de uitvoering van de verhuisovereenkomst door de Verhuizer, diens ondergeschikten en hulppersonen, als die schade of dat nadeel het gevolg is van handelen of nalaten van de klant in strijd met een wettelijk voorschrift.

ARTIKEL 16

Schademelding

1. Stelt de klant bij aflevering beschadigingen vast, dan meldt hij deze bij de aflevering aan de voorman. Bestaat bij aflevering geen gelegenheid de verhuisgoederen op beschadigingen te controleren, dan verklaart de klant dit vooraf of uiterlijk bij de aflevering schriftelijk.
2. De klant meldt beschadigingen aan de verhuisgoederen of aan de woning zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen twee werkdagen na de verhuizing, schriftelijk aan de Verhuizer, met foto's.

Heeft de Verhuizer niet binnen veertien dagen na de verhuizing een schriftelijke melding ontvangen, dan wordt hij geacht de verhuizing zonder waarneembare schade te hebben uitgevoerd.

3. Na een melding van verlies of schade geven de Verhuizer en de klant elkaar over en weer in redelijkheid toegang tot de verhuisgoederen en alle andere middelen die nodig zijn om het verlies of de schade te onderzoeken. De klant bewaart beschadigde verhuisgoederen en houdt deze ter beschikking totdat het onderzoek is afgerond (zie ook artikel 4 lid 6).

ARTIKEL 17

Schadevergoeding bij aansprakelijkheid

1. De schadevergoeding die de Verhuizer verschuldigd is wegens het niet-nakomen van zijn verplichtingen uit artikel 8, is beperkt tot de bedragen genoemd in artikel 4 leden 2 en 3, met inachtneming van de maxima in artikel 4 lid 5.
2. Neemt de Verhuizer in één overeenkomst op zich meer dan één inboedel te verhuizen, dan geldt de beperking van lid 1 per inboedel.
3. De Verhuizer kan zich niet op een beperking van zijn aansprakelijkheid beroepen voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
4. Alle vorderingen die op de verhuisovereenkomst zijn gegrond of daarmee verband houden, verjaren overeenkomstig de wet door verloop van één jaar na de aflevering van de verhuisgoederen.

ARTIKEL 18

Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient de klant volledig en duidelijk omschreven schriftelijk in bij de Verhuizer, tijdig nadat hij de gebreken heeft ontdekt of had behoren te ontdekken. Dient de klant een klacht niet tijdig in, dan kan dat tot gevolg hebben dat hij zijn rechten ter zake verliest. Voor schade aan de verhuisgoederen geldt artikel 16.
2. Klachten over de factuur dient de klant schriftelijk en met redenen omkleed in binnen de betaaltermijn van artikel 13 lid 1.
3. Het deel van de factuur waarover geen klacht bestaat, betaalt de klant binnen de betaaltermijn.

ARTIKEL 19

Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen de Verhuizer en de klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, spannen partijen zich naar redelijkheid in om het geschil in onderling overleg op te lossen.