

Algemene Voorwaarden

KHS Verhuisservice

mei 2021

**Inhoudsopgave**

**Artikel 1 – Definities**

**Artikel 2 – Werkingssfeer**

**Artikel 3 – Vooraf verstrekken van informatie door partijen**

**Artikel 4 – Gevaarlijke voorwerpen of producten**

**Artikel 5 – Douaneformaliteiten**

**Artikel 6 – Verhuisprijs**

**Artikel 7 – Sluiten van de overeenkomst**

**Artikel 8 – Betaling**

**Artikel 9 – Wijzigen, annuleren, opzeggen van de overeenkomst**

**Artikel 10 – Verplichtingen van Snel & Wel Verhuizingen**

**Artikel 11 – Aansprakelijkheid van Snel & Wel Verhuizingen**

**Artikel 12 – Aansprakelijkheid van de klant**

**Artikel 13 – Schademelding**

**Artikel 14 – Schadevergoeding**

**Artikel 15 – Geschillen**

## **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Klant: de opdrachtgever, en/of degene wiens verhuisgoederen onderwerp zijn van de verhuisovereenkomst;
2. KHS Verhuisservice: de opdrachtnemer, die beroepsmatig consumentenverhuizingen verzorgt;
3. Verhuisovereenkomst: de overeenkomst van goederenvervoer waarbij KHS Verhuisservice Verhuizingen zich tegenover de klant verbindt verhuisgoederen te vervoeren binnen een gebouw en/of over de weg;
4. 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;
5. Inboedel: al de verhuisgoederen, die onder de verhuisovereenkomst vallen;
6. Bedrijf: iedere onderneming of instelling al dan niet zelfstandig gevestigd, met of zonder winstoogmerk.

## **Artikel 2 – Werkingssfeer**

1. Deze algemene voorwaarden voor verhuizingen zijn van toepassing: op consumentenverhuizingen binnen een gebouw; dan wel op consumentenverhuizingen waarbij sprake is van vervoer uitsluitend over de weg, dan wel op consumentenverhuizingen waarbij sprake is van een combinatie daarvan en voor zover deze binnen, vanuit of naar Nederland plaatshebben.
2. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op verhuizingen in opdracht van een derde, die tegen de wil van de eigenaar van de verhuisgoederen plaatsvinden (huisuitzettingen).
3. 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 2000 (AVBV 2000), 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.

### **Artikel 3 – Vooraf verstrekken van informatie door partijen**

1. KHS Verhuisservice dient de verhuisafstand, het volume en indien nodig - het gewicht van de verhuisgoederen te schatten.
2. KHS Verhuisservice stelt zich op de hoogte van de aard van de verhuizing (soort woning, woonhoogte, aanwezigheid lift, aan- en afvoerwegen en dergelijke).
3. KHS Verhuisservice wijst de klant erop dat,
  - a. de verhuisgoederen tijdens de verhuizing niet automatisch volledig verzekerd zijn, maar dat KHS Verhuisservice wel zijn aansprakelijkheid heeft verzekerd tot het in artikel 14 aangegeven bedrag;
  - b. de KHS Verhuisservice kan verzoeken - door dit aan te kruisen op de offerte - om voor rekening van de klant een afzonderlijke verzekering af te sluiten die de risico's dekt waarvoor KHS Verhuisservice niet aansprakelijk is en overhandigt aan de klant de daartoe geëigende informatie;
  - c. partijen overeen kunnen komen, dat de maximale contractuele aansprakelijkheid van de KHS Verhuisservice uit deze overeenkomst tegen vergoeding verhoogd zal worden tot een nader aan te geven bedrag per inboedel;
  - d. de klant, schriftelijk en tegen een vergoeding, het bedrag van een bijzonder belang bij de aflevering kan vaststellen voor het geval van verlies of beschadiging van het verhuisgoed en voor overschrijding van een overeengekomen termijn van aanvang of einde van de verhuizing;
  - e. KHS Verhuisservice zal meewerken aan de aanvullingen genoemd in dit lid sub b, c en/of d, mits deze aanvullingen bij de eigen verzekeraar van KHS Verhuisservice op redelijke voorwaarden verzekeraar zijn.
4. KHS Verhuisservice stelt de klant ervan op de hoogte dat de klant kennis moet geven van:
  - a. alle voorwerpen, waarvan de aanwezigheid een bijzonder risico van beschadiging van de verhuisgoederen of de bedrijfsuitrusting oplevert;
  - b. 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;
  - c. alle voorwerpen van bijzondere aard, onderworpen aan speciale voorschriften van binnen- en of buitenlandse instanties, zoals bijvoorbeeld voorwerpen van

edelmetaal, edelstenen, kunstvoorwerpen, waardevolle verzamelingen,  
vuurwapens, enz.;

d. andere zaken die voor KHS Verhuisservice van belang zijn om te weten

ten behoeve van de verhuizing, tenzij de klant mag aannemen dat KHS Verhuisservice deze gegevens kent.

#### **Artikel 4 – Gevaarlijke voorwerpen of producten**

1. Als de klant aan KHS Verhuisservice gevaarlijke voorwerpen of producten als

bedoeld in de Wet Vervoer van gevaarlijke Stoffen ter hand stelt, moet de klant KHS Verhuisservice inlichten over de aard van het gevaar dat deze inhouden en KHS Verhuisservice de te nemen voorzorgsmaatregelen aangeven.

2. KHS Verhuisservice heeft het recht om gevaarlijke voorwerpen of producten, waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd, niet te verhuizen.

3. KHS Verhuisservice heeft het recht om gevaarlijke voorwerpen of producten, waarover hij bij het sluiten van de overeenkomst niet is geïnformeerd, op iedere tijd en plaats uit te laden en om deze ongevaarlijk te (laten) maken of te (laten) vernietigen op kosten van de klant. Bovendien is de klant aansprakelijk voor alle in redelijkheid gemaakte en toerekenbare kosten en schaden die uit het vervoer ervan voortkomen.

#### **Artikel 5 – Douaneformaliteiten**

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

2. KHS Verhuisservice 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;

3. De klant dient aan KHS Verhuisservice de benodigde documenten ter beschikking te stellen en hem alle voor de vervulling van de formaliteiten vereiste inlichtingen te verschaffen.

#### **Artikel 6 – Verhuisprijs**

1. Als methode om de verhuisprijs te berekenen wordt overeengekomen:

a. 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 van dit artikel doch met uitsluiting van de onvoorziene uitgaven bedoeld in het derde lid;

b. een regieprijs, berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven per volume en/of afstand en/of tijdsduur, waarbij de overeengekomen werkzaamheden, alsmede de prijsvormingsmethode 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 KHS Verhuisservice, voor zover zij in de verhuisovereenkomst zijn

overeengekomen: a. het vervoer inclusief het laden en lossen van de verhuisgoederen;

a. het in- en uitpakken van in kisten of dozen te vervoeren goederen en het uit elkaar nemen en weer in elkaar zetten van meubelstukken;

b. 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, etc.. KHS Verhuisservice mag deze werkzaamheden echter

alleen verrichten als er geen specifieke vakkennis voor is vereist;

c. de premies voor de verzekeringen zoals bedoeld in artikel 3 lid 3.

3. In de verhuisprijs zijn niet begrepen: de kosten voor het gebruik van ponten en veren, te betalen tolgelden, parkeeronthefingen 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. De verhuisprijs wordt verhoogd als de klant aan KHS Verhuisservice andere kosten is verschuldigd volgens deze voorwaarden in verband met meerwerk. Wanneer er sprake is van minderwerk wordt de prijs verlaagd. De factuur dient de afwijking van de verhuisprijs te specificeren. Onder meerwerk wordt in deze voorwaarden verstaan de op later verzoek van de klant door KHS Verhuisservice te verrichten werkzaamheden, welke niet bij het sluiten van de verhuisovereenkomst zijn overeengekomen. Onder minderwerk wordt verstaan bij het sluiten van de verhuisovereenkomst overeengekomen werkzaamheden ten aanzien waarvan KHS Verhuisservice en de klant later overeenkomen, dat deze werkzaamheden niet door KHS Verhuisservice zullen worden verricht.

## **Artikel 7 – Sluiten van de overeenkomst**

1. De offerte wordt zo mogelijk schriftelijk uitgebracht.
2. In de, gedateerde, offerte worden in ieder geval vermeld:
  - a. de door KHS Verhuisservice te verrichten werkzaamheden,
  - b. de prijs van die werkzaamheden (inclusief BTW),
  - c. het moment en de wijze van betaling,
  - d. en 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. Een tekstemplaar van deze voorwaarden wordt bij de offerte gevoegd.
3. De offerte blijft onherroepelijk tot dertig dagen na offertedatum.
4. De verhuisovereenkomst is tot stand gekomen zodra de klant zo mogelijk schriftelijk heeft laten weten de KHS Verhuisservice te accepteren dan wel op het moment, dat de overeenkomst door beide partijen is ondertekend, indien geen offerte is uitgebracht.
5. De verhuisovereenkomst komt eveneens tot stand zodra de klant daadwerkelijk verhuisgoederen aan KHS Verhuisservice ter verhuizing ter beschikking heeft gesteld. In dat geval heeft KHS Verhuisservice, indien er geen verhuisprijs is overeengekomen, er recht op een verhuisprijs vast te stellen naar redelijkheid en billijkheid.

## **Artikel 8 – Betaling**

1. Tenzij anders overeengekomen dient de klant de verhuisprijs direct na het voltooien van de verhuizing per pintransactie te betalen bij de aanbidding van de factuur en tegen overhandiging van een kwitantie door KHS Verhuisservice.
2. Indien de klant de betaling door middel van een creditcard wil voldoen, is KHS Verhuisservice gerechtigd om 1.6% transactiekosten te rekenen bovenop het overeengekomen factuurbedrag.
3. Indien KHS Verhuisservice bij aanbidding van de factuur blijkt, dat de klant zijn verplichting tot betaling niet voldoet of gaat voldoen, is hij gerechtigd de verhuizing op te schorten. Het bepaalde in artikel 8: 1194 lid 2 BW is in dat geval van overeenkomstige toepassing.

4. Indien bij het sluiten van de verhuisovereenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen, dat betaling anders dan per pintransactie zal plaatsvinden, maar geen betalingstermijn is afgesproken, dient betaling binnen veertien dagen na de ontvangst van de factuur te geschieden.

5. Indien de klant aan het in lid 1 van dit artikel gestelde niet voldoet, is hij verplicht het verschuldigde bedrag na sommatie binnen een redelijke termijn te betalen. Het oorspronkelijke verschuldigde bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente, gerekend vanaf de in de sommatie genoemde uiterste betalingsdatum tot de dag van de ontvangst van het verschuldigde en met alle door KHS Verhuisservice in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke incassokosten

6. Indien de klant niet dezelfde is als degene wiens verhuisgoederen onderwerp zijn van de verhuisovereenkomst, maakt KHS Verhuisservice met de klant afzonderlijke afspraken omtrent de betaling van de uit de verhuisovereenkomst voortvloeiende kosten, alsmede over de aflevering als de eigenaar van de verhuisgoederen daartoe zelf niet bereikbaar is.

7. Als de klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, is de eigenaar van de verhuisgoederen aansprakelijk voor de betaling van de verhuiskosten.

#### **Artikel 9 – Wijzigen, annuleren opzeggen van de overeenkomst**

1. De klant mag de uitvoering van de verhuisovereenkomst wijzigen. De gewenste wijziging moet voor KHS Verhuisservice uitvoerbaar zijn en mag de bedrijfsvoering bij KHS Verhuisservice niet verstoren. De klant moet KHS Verhuisservice bovendien schadeloos stellen voor alle noodzakelijke kosten en nadelen die feitelijk voortvloeien uit de wijziging van de verhuisovereenkomst. Indien de wijziging KHS Verhuisservice voordeel oplevert, brengt hij de in redelijkheid bespaarde kosten niet in rekening.

2. Als KHS Verhuisservice door bepaalde omstandigheden de verhuisovereenkomst niet overeenkomstig zijn opdracht en binnen een normale tijdsduur kan uitvoeren moet hij:

- a. nieuwe instructies vragen aan de klant, of
- b. als dit niet mogelijk is, die maatregelen nemen, die naar zijn inzicht zoveel mogelijk in het belang van de klant zijn.

3. De klant mag de overeenkomst annuleren. Hij is KHS Verhuisservice daarvoor een schadevergoeding verschuldigd.

Bij annulering tot dertig dagen voor de overeengekomen verhuisdatum bedraagt de schadevergoeding ten hoogste 15 procent van de overeengekomen verhuisprijs.

4. Bij annulering tot veertien respectievelijk zeven dagen voor de verhuisdatum bedraagt de schadevergoeding ten hoogste 50 respectievelijk 75 procent van de verhuisprijs. Bij annulering binnen zeven dagen voor de verhuisdatum is ten hoogste de volledige verhuisprijs verschuldigd. De annulering geschiedt zo mogelijk door schriftelijke kennisgeving. De verplichtingen van KHS Verhuisservice eindigen op het ogenblik van ontvangst daarvan.

5. De klant mag de verhuisovereenkomst opzeggen als hem bekend wordt dat KHS Verhuisservice de verhuizing niet op de afgesproken dag en tijd zal kunnen verrichten.

Kort na het bekend worden hiervan moet de opzegging aan KHS Verhuisservice worden meegedeeld.

6. Als de klant schade lijdt, dient KHS Verhuisservice - behoudens omstandigheden als bedoeld in artikel 9 lid 2 - deze te vergoeden tot ten hoogste de overeengekomen verhuisprijs.

#### **Artikel 10 – Verplichtingen van KHS Verhuisservice**

1. KHS Verhuisservice is verplicht:

- a. de verhuisgoederen ter bestemming af te leveren (het plaatsen op de daartoe mogelijkst aangeduide plek) en wel in de staat waarin zij hem ter verpakking of demontage, dan wel in de staat waarin zij hem ten vervoer ter beschikking zijn gesteld;
- b. een aangevangen verhuizing zonder vertraging te voltooien;

2. De verplichtingen van KHS Verhuisservice die voortvloeien uit de verhuisovereenkomst zullen zijn beëindigd, zodra de verhuisgoederen op de overeengekomen bestemmingsplaats zijn afgeleverd.

#### **Artikel 11 – Aansprakelijkheid van KHS Verhuisservice**

1. Bij het niet nakomen van de op hem rustende verplichtingen is KHS Verhuisservice aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade, tenzij het niet-nakomen

is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Verhuizer niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Verhuizer de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.



2. KHS Verhuisservice kan zich niet van zijn aansprakelijkheid ontheffen met een beroep op:

- a. de gebrekkigheid van het voertuig dat voor de verhuizing wordt gebruikt;
- b. de gebrekkigheid van het materiaal, waarvan hij zich bedient, tenzij dit door de klant te zijner beschikking is gesteld; onder materiaal wordt niet begrepen een schip, luchtvaartuig of spoorwagon, waarop het voertuig, dat voor de verhuizing wordt gebezigd, zich bevindt;
- c. de gebrekkigheid van steunpunten benut voor de bevestiging van hijswerktuigen, of voor het gebruik van een verhuislift;
- d. enig door toedoen van derden, wier handelingen niet voor rekening van de klant komen, aan de verhuisgoederen overkomen ongeval.

3. KHS Verhuisservice 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 een of meer van de volgende omstandigheden:

- a. 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 eigener beweging ter beschikking gesteld;
- b. 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;
- c. de keuze door de klant - hoewel KHS Verhuisservice 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;
- d. de aanwezigheid onder de verhuisgoederen van zaken waarvoor KHS Verhuisservice, indien hij conform artikel 3 lid 4 door de klant op de hoogte zou zijn gesteld van hun aanwezigheid en hun aard, bijzondere maatregelen zou hebben getroffen;
- e. 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 deel uitmakende goederen

- het afsterven van planten;
- het verloren gaan van bankpapier, geldswaardige papieren, edele metalen, munten en penningen, edelgesteente, parels, documenten en postzegelverzamelingen, tenzij de klant deze zaken voor het begin van de verhuizing, afzonderlijk en onder opgave van hoeveelheid en waarde, aan KHS Verhuisservice heeft overhandigd
- het niet of niet goed meer functioneren van elektrische, elektronische en mechanische apparatuur.

Wanneer KHS Verhuisservice bewijst dat, gelet op de omstandigheden van het geval, het niet nakomen van de op hem uit hoofde van de in artikel 10 rustende verplichting een gevolg heeft kunnen zijn van een 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. KHS Verhuisservice is bovendien 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, of voor zover op verhuisgoederen beslag is gelegd, is KHS Verhuisservice 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 op de hoogte te stellen onder bijvoeging van de AVBV 2000.

KHS Verhuisservice is onverminderd de werking van dit artikel niet aansprakelijk voor schade anders dan veroorzaakt door het niet nakomen van zijn verplichtingen genoemd in artikel 10 van deze voorwaarden.

#### **Artikel 12 – Aansprakelijkheid van de klant**

1. De klant is aansprakelijk voor de kosten en schade die KHS Verhuisservice lijdt ten gevolge van het niet of onvoldoende verstrekken van de in artikelen 3 en 4 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 KHS Verhuisservice 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 9 lid 3 van kracht.

3. De klant zal KHS Verhuisservice op diens eerste verzoek vrijwaren ingeval KHS Verhuisservice 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 KHS Verhuisservice, diens ondergeschikten en hulppersonen, 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 13 – Schademelding**

1. Direct waarneembare schade dient bij of dadelijk na de verhuizing aan KHS Verhuisservice te worden gemeld, bij gebreke waarvan KHS Verhuisservice wordt geacht de verhuizing zonder direct waarneembare schade te hebben uitgevoerd;
2. Niet-direct waarneembare schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zeven dagen na de verhuizing aan KHS Verhuisservice te worden gemeld, bij gebreke waarvan KHS Verhuisservice wordt geacht de verhuizing zonder niet direct waarneembare schade te hebben uitgevoerd.
3. Dadelijk na de verhuizing kan de klant op verzoek uitstel worden verleend van de in 1 en 2 van dit lid vermelde termijnen. Eventuele schade dient alsdan vóór het verstrijken van de uitsteltermijn te worden gemeld.
4. De mogelijkheid tot het instellen van een vordering door de klant vervalt van rechtswege 1 jaar na de verhuisdatum.
5. De schadeaangifte dient zo mogelijk schriftelijk te gebeuren.

#### **Artikel 14 – Schadevergoeding**

1. De schadevergoeding die KHS Verhuisservice op grond van een door hem aangegane verhuisovereenkomst is verschuldigd wegens het niet nakomen van de op hem uit hoofde van die verhuisovereenkomst rustende verplichtingen, is beperkt tot een bedrag van € 50.000,- of tot de bedragen bedoeld in artikel 3 lid 3 sub b en c.
2. Indien KHS Verhuisservice in één en dezelfde overeenkomst op zich neemt meer dan één inboedel te verhuizen, is zijn in het eerste lid bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 50.000 per inboedel of tot de bedragen bedoeld in artikel 3 lid 3 sub b en c.

3. Schade die geringer is dan of gelijk is aan € 100,- is voor rekening van de klant, voor schade groter dan € 100,- kan KHS Verhuisservice voor het volledige schadebedrag aansprakelijk worden gesteld, onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel.

4. Voor zover KHS Verhuisservice aansprakelijk is wegens niet nakomen van zijn verplichting zoals genoemd in artikel 10 lid 1, heeft de klant recht op een vergoeding welke als volgt is vastgesteld:

a. bij totaal verlies of vermissing een vergoeding gelijk aan de waarde die het betrokken verhuisgoed zou hebben gehad op het tijdstip waarop en op de plaats waar het had moeten worden afgeleverd, vermeerderd met eventuele kosten die direct verband houden met de schade;

b. bij gedeeltelijk verlies of beschadiging een vergoeding die ter keuze van de klant bestaat uit:

- een redelijk bedrag voor herstel van het beschadigde verhuisgoed;
- een bedrag gelijk aan de waarde die het verhuisgoed zou hebben gehad op het tijdstip waarop en de plaats waar het goed had moeten worden afgeleverd, verminderd met de restwaarde van het verhuisgoed bij de aflevering, alsmede met eventuele besparingen aan de zijde van de klant.

5. Herstel van beschadigingen of vervanging van gedeeltelijk verloren gegane dan wel vermiste goederen mag eerst plaatsvinden, nadat tussen de klant en KHS Verhuisservice overeenstemming is bereikt over het bedrag van de schade of nadat de schade voldoende is gedocumenteerd.

6. KHS Verhuisservice 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.

#### **Artikel 15 – Geschillen**

1. Geschillen tussen de klant en KHS Verhuisservice over de totstandkoming of uitvoering van de verhuisovereenkomst als bedoeld in artikel 1 sub c kunnen zowel door de klant als door KHS Verhuisservice worden voorgelegd aan de:

Geschillencommissie Verhuizen, Borderwijklaan 46 – 2591XR Den Haag.

2. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst KHS Verhuisservice heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan KHS Verhuisservice is voorgelegd dient het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is KHS Verhuisservice aan deze keuze gebonden. Indien KHS Verhuisservice dit wil doen, moet hij de klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. KHS Verhuisservice dient daarbij aan te kondigen, dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen