ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN

E&D ONTRUIMINGSDIENSTEN

Versie: september 2026

E&D Ontruimingsdiensten

KvK-nummer: 91255783

Vestigingsadres: Parallelweg 27b, 6942 EJ Didam

E-mailadres: info@ed-ontruiming.nl

Telefoonnummer: 0316 700 275

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

E&D: E&D Ontruimingsdiensten, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91255783.

Consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Opdrachtgever: de consument die met E&D een overeenkomst sluit.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen E&D en opdrachtgever betreffende door E&D te verrichten werkzaamheden.

Werkzaamheden: onder andere woningontruiming, boedelontruiming, seniorenontruiming, verhuizing, demontage, afvoer, transport, verwijdering van vloerbedekking, schoonmaak, bezemschoon opleveren, kleine herstelwerkzaamheden en daarmee samenhangende diensten.

Meerwerk: werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke opdracht of offerte zijn opgenomen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing wanneer opdrachtgever als consument handelt.

2. De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten tussen E&D en opdrachtgever.

3. Afwijkingen gelden uitsluitend indien deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

4. Indien een bepaling strijdig is met dwingend consumentenrecht, heeft het dwingende consumentenrecht voorrang.

5. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht.

Artikel 3 - Verstrekking van deze voorwaarden

1. E&D verstrekt deze algemene voorwaarden voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst op een wijze waarop opdrachtgever deze kan lezen en bewaren.

2. De voorwaarden kunnen onder meer worden verstrekt als PDF, per e-mail, bij de offerte of via een downloadbare digitale versie.

3. De voorwaarden worden niet uitsluitend achteraf van toepassing verklaard.

Artikel 4 - Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Een offerte van E&D is vrijblijvend, tenzij anders vermeld.

2. Tenzij in de offerte anders staat, is deze veertien dagen geldig.

3. Een overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de offerte of opdracht aanvaardt en E&D de opdracht heeft geaccepteerd.

4. Aanvaarding kan onder andere plaatsvinden:

a. schriftelijk;

b. per e-mail;

c. via WhatsApp;

d. elektronisch;

e. door ondertekening;

f. door betaling van een overeengekomen aanbetaling.

5. De offerte wordt opgesteld aan de hand van de informatie die opdrachtgever aan E&D verstrekt en hetgeen E&D tijdens een eventuele opname of bezichtiging redelijkerwijs kan vaststellen.

6. E&D is niet gebonden aan een kennelijke schrijf- of rekenfout indien voor een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument redelijkerwijs duidelijk moest zijn dat sprake was van een vergissing. Dit geldt niet indien opdrachtgever redelijkerwijs op de juistheid van de offerte mocht vertrouwen.

Artikel 5 - Omvang van de opdracht

1. De offerte of opdrachtbevestiging bepaalt welke werkzaamheden E&D uitvoert.

2. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de opdracht zijn opgenomen, behoren niet automatisch tot de overeengekomen prijs.

3. Indien bijvoorbeeld uitsluitend is afgesproken dat een woning "bezemschoon" wordt opgeleverd, betekent dit niet dat tevens een professionele dieptereiniging wordt uitgevoerd.

4. Onder bezemschoon wordt in beginsel verstaan:

a. verwijderen van de afgesproken inboedel;

b. verwijderen van los afval;

c. globaal vegen of stofzuigen van de vrijgekomen vloeren.

5. Daaronder vallen niet automatisch onder meer:

a. ramen wassen;

b. ontvetten van keukenonderdelen;

c. verwijderen van kalkaanslag;

d. schimmelbehandeling;

e. nicotineverwijdering;

f. schilderwerk;

g. verwijderen van lijmresten;

h. herstel van beschadigingen;

i. tuinonderhoud.

Artikel 6 - Informatieplicht opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt voor de werkzaamheden alle informatie die redelijkerwijs van belang kan zijn.

2. Hieronder valt informatie over:

a. omvang van de boedel;

b. bereikbaarheid van het pand;

c. aanwezigheid van trappen of liften;

d. parkeerbeperkingen;

e. uitzonderlijk zware goederen;

f. gevaarlijke stoffen;

g. vervuiling;

h. ongedierte;

i. asbest of asbestverdacht materiaal;

j. zaken die behouden moeten blijven.

3. E&D mag bij haar prijsstelling uitgaan van de juistheid en volledigheid van deze informatie.

Artikel 7 - Toegang tot de locatie

1. Opdrachtgever zorgt ervoor dat E&D op het overeengekomen tijdstip toegang heeft tot het object.

2. Opdrachtgever zorgt waar nodig voor:

a. sleutels;

b. toegangscodes;

c. toestemming van eigenaar of verhuurder;

d. bereikbare toegangswegen;

e. noodzakelijke informatie over parkeren.

3. Indien E&D door een aan opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid niet kan beginnen, mogen redelijke reeds gemaakte kosten en aantoonbare wachttijd in rekening worden gebracht.

Artikel 8 - Bevoegdheid om de ontruiming te laten uitvoeren

1. Opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn om E&D opdracht te geven de betreffende ruimte te betreden en te ontruimen.

2. Opdrachtgever verklaart tevens bevoegd te zijn om te bepalen welke goederen mogen worden verwijderd.

3. Dit is met name van belang bij:

a. nalatenschappen;

b. gezamenlijke eigendom;

c. echtscheidingen;

d. huurwoningen;

e. bewind of curatele.

4. E&D mag bij twijfel verlangen dat opdrachtgever zijn bevoegdheid aantoont.

5. E&D mag de werkzaamheden opschorten indien redelijkerwijs twijfel bestaat over de eigendom of bevoegdheid van opdrachtgever.

Artikel 9 - Goederen die behouden moeten blijven

1. Opdrachtgever dient voor aanvang duidelijk aan te geven welke goederen niet mogen worden verwijderd.

2. E&D mag verlangen dat deze goederen:

a. vooraf uit de te ontruimen ruimte worden verwijderd;

b. in een aparte ruimte worden geplaatst;

c. duidelijk worden gemarkeerd; of

d. op een schriftelijke lijst worden opgenomen.

3. Opdrachtgever wordt dringend geadviseerd waardevolle en persoonlijke zaken voor de werkzaamheden zelf veilig te stellen.

Artikel 10 - Geld, sieraden en bijzondere waardevolle zaken

1. E&D is geen taxateur.

2. E&D kan niet worden geacht automatisch de financiele, verzamel-, historische of emotionele waarde van ieder voorwerp te herkennen.

3. Opdrachtgever dient voor de ontruiming onder meer zelf veilig te stellen:

a. contant geld;

b. sieraden;

c. horloges;

d. edelmetalen;

e. waardepapieren;

f. paspoorten;

g. bankpassen;

h. testamenten;

i. belangrijke documenten;

j. digitale gegevensdragers;

k. kunst;

l. verzamelobjecten;

m. medicijnen;

n. persoonlijke memorabilia.

4. Indien E&D tijdens de werkzaamheden een zaak aantreft waarvan redelijkerwijs onmiddellijk duidelijk is dat deze mogelijk een bijzondere waarde heeft, kan E&D deze afzonderen en opdrachtgever informeren.

5. Dit houdt geen verplichting of garantie in dat iedere waardevolle zaak wordt ontdekt.

Artikel 11 - Afvoer en verwerking van goederen

1. Goederen die volgens de opdracht moeten worden verwijderd en die niet als te behouden zijn aangeduid, mogen door E&D worden afgevoerd.

2. E&D mag deze goederen, afhankelijk van de opdracht:

a. recyclen;

b. afgeven bij een afvalverwerker;

c. hergebruiken;

d. doneren;

e. laten vernietigen;

f. op andere rechtmatige wijze verwerken.

3. Eenmaal daadwerkelijk afgevoerde en verwerkte goederen kunnen mogelijk niet meer worden teruggehaald.

4. E&D is niet verplicht ieder af te voeren voorwerp vooraf op verkoopwaarde te onderzoeken.

5. Een eventuele verrekening van boedel- of restwaarde vindt uitsluitend plaats indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 12 - Gevaarlijke stoffen en onveilige situaties

1. Opdrachtgever meldt voor aanvang de bekende aanwezigheid van onder andere:

a. asbest;

b. chemicalien;

c. gasflessen;

d. wapens of munitie;

e. injectienaalden;

f. medisch afval;

g. bloed of lichaamsmateriaal;

h. ernstige schimmel;

i. drugsgerelateerde materialen;

j. ernstige ongediertebesmetting;

k. uitwerpselen of kadavers.

2. E&D mag de werkzaamheden onmiddellijk stilleggen wanneer een redelijk veiligheids- of gezondheidsrisico ontstaat.

3. Indien specialistische verwijdering noodzakelijk is, mag E&D verlangen dat daarvoor een gespecialiseerd bedrijf wordt ingeschakeld.

4. Redelijke extra kosten die voortvloeien uit een vooraf niet gemelde situatie kunnen, indien wettelijk toegestaan en redelijk, aan opdrachtgever worden doorberekend.

Artikel 13 - Meerwerk

1. Meerwerk kan onder andere ontstaan wanneer:

a. aanzienlijk meer inboedel aanwezig is dan opgegeven;

b. aanvullende ruimten moeten worden ontruimd;

c. extra afval moet worden verwijderd;

d. zware objecten aanwezig blijken;

e. aanvullende demontage noodzakelijk is;

f. de lift niet beschikbaar is;

g. een aanzienlijk langere looproute noodzakelijk blijkt;

h. opdrachtgever aanvullende werkzaamheden verzoekt.

2. E&D bespreekt substantieel meerwerk waar redelijkerwijs mogelijk vooraf met opdrachtgever.

3. Meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 14 - Prijzen

1. De aan consumenten gecommuniceerde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld en dit wettelijk is toegestaan.

2. Indien een vaste totaalprijs is overeengekomen, geldt deze voor de werkzaamheden die in de offerte zijn omschreven.

3. Onvoorzien meerwerk valt niet automatisch onder een vaste prijs.

Artikel 15 - Planning

1. E&D voert de opdracht uit op het afgesproken tijdstip of binnen de afgesproken periode.

2. Een uitvoeringsdatum geldt alleen als fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen of uit de aard van de afspraak voortvloeit.

3. E&D mag personeel, hulppersonen en gespecialiseerde derden inschakelen.

Artikel 16 - Annulering en opzegging door opdrachtgever

1. Opdrachtgever kan de overeenkomst beeindigen voor zover de wet hem daartoe het recht geeft.

2. Indien de overeenkomst kwalificeert als overeenkomst van opdracht, gelden voor een particuliere opdrachtgever de wettelijke regels voor opzegging van een overeenkomst van opdracht.

3. Opdrachtgever is wegens de enkele opzegging geen schadevergoeding verschuldigd indien de wet dit uitsluit.

4. E&D behoudt wel aanspraak op betaling van bedragen waarop zij volgens de wet recht heeft, waaronder afhankelijk van de juridische kwalificatie van de overeenkomst:

a. reeds verrichte werkzaamheden;

b. gemaakte kosten;

c. reeds ingekochte materialen;

d. niet meer annuleerbare kosten van derden;

e. een naar redelijkheid vast te stellen gedeelte van het loon;

f. overige bedragen die volgens de wettelijke regeling bij beeindiging verschuldigd zijn.

5. Indien de werkzaamheden juridisch geheel of gedeeltelijk kwalificeren als aanneming van werk, vindt de financiele afrekening plaats overeenkomstig de wettelijke regels voor opzegging van aanneming van werk.

6. E&D brengt een consument niet zonder wettelijke grondslag een willekeurige boete wegens annulering in rekening.

Artikel 17 - Bedenktijd bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte

1. Indien opdrachtgever de overeenkomst online, telefonisch of buiten de verkoopruimte van E&D sluit, kan een wettelijk herroepingsrecht van toepassing zijn.

2. Indien het wettelijke herroepingsrecht geldt, bedraagt de bedenktijd in beginsel veertien dagen.

3. Opdrachtgever kan binnen deze termijn de overeenkomst herroepen zonder daarvoor een reden te hoeven geven.

4. Indien opdrachtgever wil dat E&D binnen de bedenktijd al begint, moet opdrachtgever E&D uitdrukkelijk verzoeken om met de uitvoering te starten.

5. Herroept opdrachtgever vervolgens nadat de uitvoering op zijn verzoek is begonnen, dan kan opdrachtgever een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

6. Wanneer de dienst volledig binnen de bedenktijd wordt uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht uitsluitend indien aan alle wettelijke voorwaarden voor dat verval is voldaan.

Artikel 18 - Aansprakelijkheid van E&D

1. E&D voert de werkzaamheden uit zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend professioneel ontruimingsbedrijf mag worden verwacht.

2. E&D is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens de wet aan E&D kan worden toegerekend.

3. E&D is niet aansprakelijk voor schade die:

- **a.** reeds voor de werkzaamheden bestond;
- **b.** het gevolg is van verborgen constructieve gebreken;
- **c.** voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van opdrachtgever;
- **d.** het gevolg is van een door opdrachtgever voorgeschreven werkwijze waartegen E&D redelijkerwijs heeft gewaarschuwd;
- **e.** E&D redelijkerwijs niet kon voorkomen.

4. Indien E&D een beschadiging veroorzaakt die redelijkerwijs kan worden hersteld, dient opdrachtgever E&D in beginsel eerst een redelijke mogelijkheid te bieden de schade te onderzoeken en herstel aan te bieden of te organiseren.

5. Geen bepaling in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit voor zover dat op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

6. E&D doet geen beroep op een aansprakelijkheidsbeperking voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van haar leiding.

Artikel 19 - Bepaling van zaakschade

1. Bij beschadiging van een zaak wordt gekeken naar de daadwerkelijk geleden schade.

2. Bij de begroting daarvan kan onder meer rekening worden gehouden met:

- **a.** leeftijd;
- **b.** slijtage;
- **c.** onderhoudstoestand;
- **d.** herstelmogelijkheid;
- **e.** waarde direct voorafgaand aan de schade.

3. Een beschadigd gebruikt voorwerp geeft niet automatisch recht op vergoeding van de volledige nieuwwaarde.

4. Indien professioneel herstel mogelijk en redelijk is, kan herstel passend zijn in plaats van volledige vervanging.

Artikel 20 - Bestaande beschadigingen en demontagesporen

1. E&D is niet verantwoordelijk voor reeds aanwezige schade.

2. Bij het verwijderen van vastgeschroefde, verlijmde of ingebouwde zaken kunnen normale demontagesporen achterblijven.

3. Herstel daarvan valt alleen onder de opdracht indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

4. E&D is wel verantwoordelijk indien schade het gevolg is van een aan E&D toe te rekenen onzorgvuldige uitvoering.

Artikel 21 - Overmacht

1. E&D is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die niet aan haar kan worden toegerekend.

2. Hieronder kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, vallen:

a. extreem weer;

b. overstroming;

c. brand;

d. overheidsmaatregelen;

e. oorlog of ernstige maatschappelijke onrust;

f. wegafsluitingen;

g. ernstige verkeersontwrichting;

h. niet voorzienbare uitval van essentiele infrastructuur;

i. plotseling ontdekte asbest- of veiligheidsrisico's;

j. andere buiten de redelijke invloedssfeer van E&D gelegen omstandigheden.

3. E&D informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer uitvoering hierdoor wordt beinvloed.

4. Partijen zoeken in dat geval eerst naar een redelijke nieuwe uitvoeringsdatum.

5. Voor werkzaamheden die definitief niet worden uitgevoerd, worden geen bedragen in rekening gebracht waarop E&D wettelijk geen recht heeft.

Artikel 22 - Oplevering

1. Na voltooiing krijgt opdrachtgever, indien mogelijk, gelegenheid de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen.

2. Indien opdrachtgever niet aanwezig is, mag E&D de eindsituatie met foto's of video's vastleggen.

3. Deze vastlegging kan worden gebruikt als bewijs van de toestand bij oplevering.

Artikel 23 - Betaling

1. De betalingstermijn wordt in de offerte of factuur vermeld.

2. E&D mag een redelijke aanbetaling verlangen.

3. Indien geen andere termijn is afgesproken, geldt een betalingstermijn van veertien dagen na factuurdatum.

4. De wettelijke rechten van opdrachtgever op opschorting of verrekening worden niet uitgesloten.

Artikel 24 - Te late betaling

1. Bij te late betaling handelt E&D overeenkomstig de wettelijke regels voor consumenten.

2. Incassokosten worden pas in rekening gebracht nadat opdrachtgever de wettelijk vereiste betalingsmogelijkheid heeft gekregen.

3. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt beperkt tot het wettelijk toegestane bedrag.

4. Naast wettelijk toegestane rente en incassokosten worden geen ongeoorloofde aanvullende aanmanings- of administratiekosten berekend.

Artikel 25 - Klachten en schade melden

1. Opdrachtgever wordt verzocht een klacht of schade zo spoedig mogelijk na ontdekking bij E&D te melden.

2. Hierdoor krijgt E&D de gelegenheid de situatie te onderzoeken en waar mogelijk een oplossing te bieden.

3. Een melding bevat bij voorkeur:

a. een beschrijving;

b. foto's;

c. de datum waarop de schade werd ontdekt;

d. relevante bewijsstukken.

4. Een klachttermijn in deze voorwaarden beperkt niet de wettelijke rechten van een consument.

Artikel 26 - Foto's en documentatie

1. E&D mag foto's en video's maken voor:

a. vastlegging van de beginsituatie;

b. uitvoering van de opdracht;

c. bewijs van bestaande beschadigingen;

d. oplevering;

e. schade- of klachtbehandeling.

2. Beelden waarop persoonsgegevens of de persoonlijke leefomgeving zichtbaar zijn, worden zorgvuldig behandeld.

3. Gebruik voor reclame of sociale media vindt niet plaats zonder een daarvoor geldige rechtsgrond en, waar vereist, toestemming.

Artikel 27 - Persoonsgegevens

1. E&D verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor rechtmatige bedrijfsdoeleinden, waaronder:

a. offertes;

b. planning;

c. uitvoering;

d. facturering;

e. klantenservice;

f. wettelijke administratie;

g. schadeafhandeling.

2. E&D handelt daarbij overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

Artikel 28 - Nederlands recht en geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Dwingendrechtelijke consumentenbescherming blijft onverminderd van toepassing.

3. Een geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

4. Deze voorwaarden beperken niet het recht van opdrachtgever om zich tot een andere volgens dwingend consumentenrecht bevoegde instantie of rechter te wenden.

Artikel 29 - Slotbepalingen

1. Indien een bepaling niet rechtsgeldig blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.

2. E&D mag haar voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.

3. Voor een bestaande opdracht geldt in beginsel de versie die bij het sluiten van die overeenkomst rechtsgeldig van toepassing is verklaard.

4. Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: Algemene Voorwaarden Consumenten - E&D Ontruimingsdiensten.