

VERHUIZEN

 ERKENDE
VERHUIZERS

Je voelt je direct thuis

Jaargang 37 | Aflevering 1 | 8 februari 2022

ONDER ANDERE IN DEZE EDITIE: **BOVENLOOPKRANEN | AA VERHUIZERS | GARANTIECERTIFICAAT 15 JAAR**



**ONDERNEMERS AAN ZET BIJ
VERDUURZAMING WAGENPARK**



GARANTIECERTIFICAAT ERKENDE VERHUIZERS 15 JAAR

INMIDDELS GOED INGEBURGERD, MAAR EUROPESE VERHUIZINGEN VRAGEN AANDACHT

Door Anton Vis

Medio 2006 heeft de Organisatie voor Erkende Verhuizers het Garantiecertificaat in gebruik genomen, dat destijds in samenspraak met de Consumentenbond in de algemene voorwaarden (AVVV) is opgenomen. Dirk van der Ent en Danny Monjé, de mannen van het eerste uur, over waar we nu staan en waar nog uitdagingen liggen.

“De doelstelling was om de klant van een binnenlandse inboedelverhuizing te bevestigen en belonen met diens juiste keuze voor een Erkende Verhuizer en ons nog meer te onderscheiden van niet-Erkende verhuizers”, aldus Dirk van der Ent (oud-voorzitter en erelid van OEV) en al geruime tijd branchedeskundige bij de Geschillencommissie Verhuizen, “als een continue aanvulling op de bestaande meerwaarde van de Erkende Verhuizers”.

Garanties

In het Garantiecertificaat draait het om een drietal garanties voor de consument. Directeur Danny Monjé van Boelaars en Lambert: “Zekerheden die de Erkende Verhuizer op basis van zijn erkenning biedt: de garantie dat hun verhuizing altijd wordt uitgevoerd door een Erkende Verhuizer als de eigen Erkende Verhuizer niet kan nakomen. De gedane aanbetaling is gegarandeerd en een uitgebreide goederenverzekering (PV05) ten behoeve van de consument voor de verhuisgoederen.”

Klantwaardering

Na 15 jaar is de vraag gerechtvaardigd of de doelstelling is gehaald. Dirk van der Ent: “Ik denk zeker wel. Na invoering van het Garantiecertificaat is het aantal zaken bij de Geschillencommissie over schade aan inboedels minimaal geworden. In de jaren daarvoor was dat wel anders. De reden was simpel: vóór 2006 ging de AVVV uit van aansprakelijkheid van de verhuizer. Dat levert veel meer discussie op met de consument, omdat het dan al snel over ‘de schuldvraag’ gaat, dan wanneer je vooraf een consument een aantal garanties geeft die los staan van aansprakelijkheid. Uit onderzoek blijkt dat de consument het Garantiecertificaat zeer waardeert. Het biedt comfort en rust,

zeker op het moment dat de garanties hun werk moeten doen.”

Naleving

Nemen alle Erkende Verhuizers het garantiecertificaat nu af? Danny Monjé: “Ja, over het algemeen zijn de bedrijven zich bewust van de risico’s als zij dat niet consequent doen. Soms zien we een administratieve fout of het incidenteel vergeten om een Garantiecertificaat aan te maken. In overleg met de betreffende Erkende Verhuizer wordt dat dan snel opgelost.”

Europaverhuizingen

Waar het Garantiecertificaat en de AVVV de consument bij binnenlandse inboedelverhuizingen goed beschermt, geldt dat lang niet altijd bij internationale verhuizingen. Dirk van der Ent: “De AVVV werken bij schade aan verhuisgoederen in feite hybride. Binnen Nederland (en van en naar grensstreken) biedt het Garantiecertificaat een prima bescherming en meerwaarde aan de particuliere consument, maar voor internationale verhuizingen in Europa geldt op basis van de AVVV nog steeds het aansprakelijkheidsregime met een beperkte maximale vergoeding. Voor een internationale verhuizing een transportverzekering afsluiten voor de waarde van de verhuisgoederen moet vooraf met de consument worden afgesproken en daar gaat het geregeld mis.”

Patroon

Danny Monjé ziet dat in schadegevallen terug. “En wel een patroon. Vaak zijn vooraf met de consument geen duidelijke afspraken gemaakt over een aanvullende goederentransportverzekering, in plaats van uitsluitend op basis van de AVVV de

beperkte aansprakelijkheid overeen te komen. Ook het vooraf aan de consument overhandigen van de AVVV wordt nogal eens achterwege gelaten. Spannend wordt het als een internationale verhuizing wordt uitgevoerd door twee verhuisbedrijven, met tijdelijke opslag. De nationale verhuizing van laadadres naar de opslaglocatie wordt dan bijvoorbeeld uitgevoerd door verhuizer A, waarvoor een garantiecertificaat wordt afgegeven. Vervolgens vraagt verhuizer A aan verhuizer B om het doortransport vanuit de opslaglocatie te verzorgen. Veelal heeft de verhuizer A met de consument de verhuisovereenkomst gesloten voor zowel de nationale verhuizing naar zijn opslaglocatie als voor (uitbestede) internationale verhuizing door verhuizer B vanuit de opslaglocatie. De afstemming over de toepassing van algemene voorwaarden, verzekering en aansprakelijkheid voor schade met de consument en tussen verhuizers wordt dan heel erg belangrijk.”

De verhuizing naar Zuid-Frankrijk

Danny Monjé illustreert dit aan de hand van een recent voorbeeld. “Verhuizer A die op dat moment nog niet erkend is, sluit een verhuisovereenkomst af met een consument voor een verhuizing van Nederland via een korte opslag naar Zuid-Frankrijk. De opdrachtbevestiging vermeldt dat ‘de algemene voorwaarden’ van toepassing zijn, zonder nadere aanduiding van welke voorwaarden. Voor de voorwaarden wordt verwezen naar een website. Kennelijk worden de AVVV bedoeld. Verhuizer A spreekt met Erkende Verhuizer B af dat deze het vervoer naar Zuid-Frankrijk verzorgt. Verhuizer B sluit op verzoek van verhuizer A een Europacertificaat af voor een verzekerd bedrag van € 23.000. Dit



Dirk van der Ent en Danny Monjé

bedrag baseert verhuizer B op de maximale aansprakelijkheid uit artikel 18 van de AVVV. Het Europacertificaat houdt verhuizer B in zijn eigen administratie. Het beladen van de container vanuit de opslag wordt door beide verhuizers uitgevoerd. Op de eindbestemming in Zuid-Frankrijk barst de echtgenote van de consument bij het openen van de container in tranen uit, vanwege de direct zichtbare schades aan de verhuisboedel. De consument claimt € 36.000 schade, de schade-expert komt uit op € 22.500. De verhuizers A en B wijzen naar elkaar als het gaat om de schadeoorzaken. Deze discussie tussen de verhuizers over de schuldvraag, het waar en het wanneer duurt vervolgens weken en bevordert niet een vlotte en soepele afwikkeling. Bij de consument lopen de emoties over het uitblijven van een schadevergoeding intussen op. Na bemiddeling door Boelaars komen beide verhuizers overeen om de schade op basis van 50/50 te vergoeden.”

Procedurefouten

Wat ging hier mis? Danny Monjé: “Verschillende dingen. De algemene voorwaarden zijn niet aan de consument ter hand gesteld en er is niets afgesproken met de consument over een mogelijke goederentransportverzekering op All Risks condities. Wel was het hele verhuistrject tot en met het afleveradres in Zuid-Frankrijk in de verhuisovereenkomst met de consument beschreven. Dat maakt verhuizer A

aansprakelijk voor alle schade gedurende het gehele verhuistrject, ongeacht of die schade door uitbesteding aan verhuizer B is veroorzaakt. Omdat de AVVV niet ter hand zijn gesteld aan de consument kan verhuizer A formeel zich niet op die aansprakelijkheidsbeperkende voorwaarden beroepen en is hij zonder beperking aansprakelijk voor alle schade. Verhuizer B laadt samen met verhuizer A vanuit de opslag de container en beide verhuizers voeren geen visuele inspectie uit op bestaande schades aan de verhuisboedel. Verhuizer B gaat akkoord om in opdracht van verhuizer A een Europacertificaat (goederentransport) af te sluiten met een door Verhuizer B zelf (onjuist) vastgesteld verzekerd bedrag. Als de oorspronkelijke schadeclaim van € 36.000 door de schade-expert was overgenomen, dan waren de verhuisgoederen onderverzekerd en had het verschil uit de zak van verhuizer B moeten komen. Nog los van de vraag of aantoonbaar was dat de schade tijdens het verzekerde vervoer (Europacertificaat) vanuit de opslag naar Zuid-Frankrijk is ontstaan of al aanwezig was bij belading. Verhuizer A zou op basis van zijn logistieke aansprakelijkheidspolis een maximale vergoeding krijgen van € 23.000 gebaseerd op de AVVV. Het meerdere waarvoor hij gezien het niet juist ter hand stellen van de voorwaarden wel aansprakelijk is, zouden verzekeraars niet vergoeden nu zij dekking bieden op basis van de in de branche gebruikelijke voorwaarden. Een zaak als deze had

gemakkelijk kunnen uitlopen op een langdurig juridisch geschil tussen partijen.”

Parallellen

Dirk van der Ent ziet parallellen met de geschillen bij nationale verhuizingen die vóór de invoering van het Garantiecertificaat bij de Geschillencommissie terechtkwamen. “Gelukkig hebben de verhuizers het in dit voorbeeld onderling bijgelegd (de Geschillencommissie kwam hier niet aan te pas) en is de consument, zij het met nogal wat vertraging, alsnog schadeloosgesteld. Het is denk ik niet de vraag of, maar wanneer het een keer flink fout gaat met Europaverhuizingen. Dit raakt dat niet alleen de belangen van de consument en betrokken verhuizers, maar ook het imago van merk Erkende Verhuizers. Dan kan je zo de bietenbrug op gaan. De discipline om als ondernemer je processen op orde te hebben staat natuurlijk voorop, maar daar ben je er niet mee. Het is uiteraard de afweging van het bestuur en van de OEV-leden, maar met een niet-vrijblijvend Europacertificaat onder gelijke condities als het Garantiecertificaat zou je die risico’s goed kunnen borgen, inclusief het aspect van uitbesteding. Dit zal ongetwijfeld weerstand opleveren bij de internationale verhuizers, maar dat gold ook destijds bij de invoering van het Garantiecertificaat binnen Nederland. En nu is iedereen er blij mee.”