

ALGEMENE VOORWAARDEN

Klussen, onderhoud, montage en woningregie

Heldere afspraken, prettig samenwerken

Klusconcierge organiseert kleine klussen en woningonderhoud eenvoudig, betrouwbaar en persoonlijk - met een vast aanspreekpunt en duidelijke afspraken.

Klusconcierge

www.klusconcierge.nl | 085 047 0440

Versie 5.12 | augustus 2026

Klusconcierge is een handelsnaam van Inhousify Group B.V. | KvK 84209313

Heldere afspraken, prettig samenwerken

Deze algemene voorwaarden beschrijven de belangrijkste afspraken tussen Klusconcierge en u, de opdrachtgever. Afwijkingen gelden alleen wanneer die schriftelijk zijn bevestigd.

Samen klussen aanpakken

Klusconcierge is er om heerlijk wonen mogelijk te maken: lampen die het doen, schilderijen die recht hangen, meubels die in elkaar staan, houtrot dat wordt aangepakt, een trapleuning die weer vastzit - en honderden andere kleine klussen die een woning prettig maken om in te wonen. Waar nodig schakelt Klusconcierge in overleg met u externe expertise in, zoals een loodgieter, elektricien of andere specialist, maar veelal kan Klusconcierge ook zelf een kraan vervangen of de verlichting weer werkend krijgen, zonder inschakeling van externe specialisten. Bij grotere klussen werkt Klusconcierge, met toestemming van de woningeigenaar, ook samen met de huurder of bewoner.

Klusconcierge is bedoeld voor onderhoud en het uitvoeren van kleine tot middelgrote klussen. In andere gevallen kan Klusconcierge voor u coördineren bij grootschalige verbouwingen, volledige ontruimingen of werkzaamheden die een gecertificeerd specialisme vereisen, zoals asbestverwijdering, constructieve wijzigingen of hoogwerk zonder de juiste beveiliging.

Artikel 1 | Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en overeenkomsten van Klusconcierge, waaronder eenmalige klussen, onderhoud, montage, abonnementen (zie artikel 6) en coördinatie van derden.

Voorwaarden van de opdrachtgever gelden alleen wanneer Klusconcierge die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Dwingendrechtelijke rechten van consumenten blijven altijd gelden.

Artikel 2 | Offertes en overeenkomsten

Offertes zijn vrijblijvend en, tenzij anders vermeld, 14 dagen geldig. Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever het aanbod aanvaardt, waaronder via e-mail of WhatsApp.

Kennelijke schrijf-, reken- of andere fouten binden Klusconcierge niet. Aan consumenten vermelde prijzen zijn inclusief btw. Aan zakelijke opdrachtgevers en partners worden prijzen exclusief btw vermeld, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.

Wanneer twee of meer personen gezamenlijk als opdrachtgever optreden en de offerte of opdracht aanvaarden, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst, waaronder betaling van de volledige factuur. Alleen samenwonen, gehuwd zijn, mede-eigenaar zijn of op hetzelfde adres verblijven maakt iemand niet automatisch opdrachtgever.

Voor een eenmalige losse klus worden arbeids- en service-tijd per begonnen halfuur berekend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het toepasselijke consumententarief wordt inclusief btw op de tarievenpagina, in de offerte of in de opdrachtbevestiging vermeld.

Artikel 3 | Uitvoering van de werkzaamheden

Klusconcierge voert de werkzaamheden zorgvuldig, vakkundig en naar beste inzicht uit. Een opgegeven planning of doorlooptijd is indicatief, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen.

Klusconcierge mag geschikte derden of onderaannemers inschakelen. Bij onverwachte omstandigheden wordt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd en worden vervolgafspraken gemaakt.

Wanneer Klusconcierge een zelfstandige externe partij of partner inschakelt voor specialistische werkzaamheden, zoals specialistisch timmerwerk, loodgieterswerk, zinken goten of airconditioning, komt de overeenkomst voor die werkzaamheden rechtstreeks tot stand tussen die externe partij en de opdrachtgever. De externe partij brengt haar offerte en factuur rechtstreeks aan de opdrachtgever uit en is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering, garantie en eventuele schade. Klusconcierge is bij die overeenkomst geen partij en niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de externe partij.

Op verzoek van partijen kan Klusconcierge geheel vrijblijvend en zonder daartoe verplicht te zijn, bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing voor een geschil tussen de opdrachtgever en de externe partij. Deze vrijblijvende bemiddeling houdt op geen enkele wijze een erkenning van aansprakelijkheid in en doet niet af aan het feit dat Klusconcierge geen partij is bij en niet aansprakelijk is voor de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de externe partij.

Artikel 4 | Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt tijdig voor een veilige, vrije en bereikbare werkplek en verstrekt alle informatie die voor een goede uitvoering van belang kan zijn.

Wanneer noodzakelijke medewerking of informatie ontbreekt, betaling uitblijft of de werkplek niet veilig of bereikbaar is, mag Klusconcierge de werkzaamheden na kennisgeving opschorten totdat de belemmering is weggenomen. Bij onmiddellijk gevaar mag Klusconcierge het werk direct stilleggen. Redelijke extra kosten en vertraging die hierdoor ontstaan, komen voor rekening van de opdrachtgever voor zover de oorzaak aan de opdrachtgever kan worden toegerekend.

- Elektriciteit, water en - indien redelijkerwijs nodig - sanitaire voorzieningen zijn beschikbaar.
- Waardevolle, breekbare en kwetsbare zaken zijn verwijderd of afdoende beschermd.
- Benodigde toestemmingen en vergunningen zijn verkregen.
- Bekende leidingen, kabels, constructies, asbest, gebreken en risico's zijn vooraf gemeld.
- De opdrachtgever voorkomt dat bewoners, bezoekers of huisdieren de uitvoering hinderen of onveilig maken.

De opdrachtgever is zich ervan bewust dat tijdens de werkzaamheden materieel, materialen, gereedschap, stroomkabels, trappen en/of steigers aanwezig kunnen zijn in en om de plaats van de werkzaamheden, en dat daarbij voorzichtigheid geboden is. Gebruik door de opdrachtgever, bewoners, bezoekers of huisdieren van dit materieel, deze materialen, gereedschap, trappen of steigers, al dan niet met toestemming van Klusconcierge, is volledig voor eigen rekening en risico van de opdrachtgever.

Artikel 5 | Meerwerk en onvoorziene omstandigheden

Werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke opdracht zijn opgenomen, of noodzakelijk worden door onvoorziene omstandigheden, gelden als meerwerk. Klusconcierge bespreekt dit waar mogelijk vooraf met de opdrachtgever. Akkoord per e-mail of WhatsApp is voldoende.

Wanneer onmiddellijk handelen nodig is om schade of een onveilige situatie te voorkomen, mag Klusconcierge redelijke noodzakelijke maatregelen nemen en de daarmee gemoeide kosten in rekening brengen.

Artikel 6 | Klusabonnementen

Een Klusabonnement wordt aangegaan voor een eerste vaste looptijd van 12 maanden en wordt in 12 maandelijkse termijnen betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De maandelijkse betaling is een betaalwijze en maakt de eerste vaste looptijd niet maandelijks opzegbaar.

Na de eerste vaste looptijd loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door. De opdrachtgever kan het abonnement daarna op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van een maand. Opzeggen kan per e-mail of WhatsApp. Dwingendrechtelijke rechten van consumenten blijven altijd gelden.

De offerte of abonnementsbevestiging vermeldt hoeveel service-uren en bezoeken per pakketjaar beschikbaar zijn. De standaard jaarbundels zijn: Lite met 9 service-uren en 3 bezoeken, Comfort met 16 service-uren en 5 bezoeken en Premium met 36 service-uren en 8 bezoeken.

Het Klusabonnement is gekoppeld aan een woning en aan het adres dat in de abonnementsbevestiging staat. Het abonnement, de uren, bezoeken en voordelen zijn niet overdraagbaar aan een andere persoon of woning. Voor een verhuizing, tweede woning of adreswijziging is vooraf een nieuwe schriftelijke afspraak met Klusconciierge nodig.

Een bezoek is een afspraak waarbij Klusconciierge werkzaamheden op locatie uitvoert. Werkzaamheden die over twee afzonderlijke dagen zijn verdeeld, gelden als twee bezoeken.

Tijdens de eerste vaste looptijd is de volledige overeengekomen jaarbundel beschikbaar. Alle 12 maandelijkse termijnen blijven verschuldigd wanneer de beschikbare uren of bezoeken eerder zijn gebruikt. Na de eerste vaste looptijd worden nieuwe uren en bezoeken bij voortzetting voor onbepaalde tijd beschikbaar gesteld in verhouding tot de betaalde abonnementstermijnen, tenzij partijen uitdrukkelijk een nieuwe vaste looptijd van 12 maanden overeenkomen.

Ongebruikte service-uren en bezoeken vervallen 15 maanden na het begin van het pakketjaar waarin zij beschikbaar zijn gesteld. Na het einde van het abonnement blijven volledig betaalde, ongebruikte uren en bezoeken tot die vervaldatum bruikbaar, mits alle verschuldigde bedragen zijn voldaan. Na het einde van het abonnement gelden geen abonnementsvoorrang of andere doorlopende abonnementsvoordelen. Er bestaat geen recht op uitbetaling of verrekening van ongebruikte uren of bezoeken.

Service-uren omvatten taakgerichte werkzaamheden die nodig zijn om een klus voor te bereiden, uit te voeren en af te ronden. Daaronder vallen onder meer werkzaamheden op locatie, inspectie en inmeten, taakgerichte werkvoorbereiding, materiaal voor de klus selecteren, bestellen of ophalen, taakgerichte planning, afstemming met leveranciers of vakmensen en - wanneer dit binnen het gekozen pakket valt - offertes vergelijken, toezicht, controle en rapportage.

Niet van het service-urensaldo worden afgetrokken: het maken van een gewone afspraak, standaard administratie en facturatie, reistijd binnen Amstelveen en herstel van werk waarvoor Klusconciierge verantwoordelijk is.

Service-tijd en extra service-uren worden per begonnen halfuur geregistreerd. Alle werkelijk gebruikte service-tijd boven het beschikbare saldo van het pakketjaar wordt altijd gefactureerd tegen het extra-urentarief dat voor het gekozen abonnement geldt. Waar een overschrijding redelijkerwijs vooraf is te voorzien, meldt Klusconciierge de verwachte extra tijd vooraf. Het ontbreken van zo'n voorafgaande melding laat de betalingsverplichting voor aantoonbaar gebruikte extra service-tijd onverlet.

Licht tuinonderhoud kan binnen de beschikbare service-uren vallen wanneer dit veilig en passend tijdens een regulier bezoek kan worden uitgevoerd. Hieronder kunnen kleine snoeiwerkzaamheden, onkruid verwijderen en kleine praktische herstel- of montageklussen in de tuin vallen. Volledige tuinaanleg, zwaar grondwerk, boomverzorging, werk op hoogte en specialistisch tuinonderhoud vallen niet onder het abonnement. Externe specialisten en materialen worden afzonderlijk berekend.

Materialen, facturen van externe vakmensen, parkeerkosten en andere overeengekomen externe kosten zijn niet in de maandprijs of service-uren inbegrepen en worden afzonderlijk berekend. In Amstelveen worden geen voorrijkosten gerekend. Voor een bezoek in Abcoude, Weesp en Amsterdam-Zuid geldt EUR 9,99 inclusief btw aan reiskosten. Voor andere plaatsen worden eventuele reis-, parkeer- of overige locatiekosten vooraf afgestemd.

Lite en Comfort krijgen bij de planning voorrang op losse klussen. Premium krijgt de hoogste prioriteit binnen de reguliere planning. Bij Premium reageert Klusconciierge op werkdagen gemiddeld binnen vijf uur. Dit is een gemiddelde reactie- en beoordelingsbelofte en geen garantie dat de werkzaamheden binnen vijf uur worden uitgevoerd.

Abonnementsdiensten worden alleen gepland en uitgevoerd wanneer alle op dat moment vervallen abonnementstermijnen zijn betaald. Bij betalingsachterstand mag Klusconciierge nieuwe afspraken, werkzaamheden en

abonnementsvoordelen opschorten totdat de betalingsachterstand is voldaan.

Artikel 7 | Betaling en eigendomsvoorbehoud

Facturen moeten binnen vijf kalenderdagen na factuurdatum volledig zijn betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Bij niet-tijdige betaling ontvangt u een betalingsherinnering/aanmaning. Wanneer deze niet binnen de wettelijke termijn wordt voldaan, zullen wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn. Klusconciierge mag de werkzaamheden bij betalingsachterstand opschorten. Geleverde materialen blijven, voor zover juridisch mogelijk, eigendom van Klusconciierge totdat alle bedragen voor die levering volledig zijn betaald.

Klusconciierge mag een redelijke aanbetaling of vooruitbetaling verlangen, in het bijzonder voor materialen of speciaal voor de opdrachtgever te bestellen producten. Dit wordt vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk in de offerte of opdrachtbevestiging vermeld.

Artikel 8 | Oplevering, garantie en herstel

Het werk geldt als opgeleverd wanneer het is voltooid en aan de opdrachtgever ter beschikking is gesteld of in gebruik is genomen. Zichtbare punten meldt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, bij voorkeur bij oplevering.

Klusconciierge geeft op de door haarzelf uitgevoerde kleine reparaties en klussen een commerciële garantie van één jaar na oplevering, mits sprake is van normaal gebruik en normaal onderhoud. Deze garantie ziet op het kosteloos herstellen van gebreken die aantoonbaar het gevolg zijn van de uitvoering door Klusconciierge.

Voor door Klusconciierge geleverde, extern aangeschafte materialen of producten, zoals een kraan of lamp, geldt daarnaast de commerciële garantie volgens de voorwaarden van de fabrikant of leverancier. Dit beperkt nooit de wettelijke garantierechten van consumenten. Wanneer Klusconciierge de verkoper is, blijft Klusconciierge het aanspreekpunt voor de wettelijke garantie en verzorgt zij zo nodig de afhandeling met de fabrikant of leverancier. Is het materiaal rechtstreeks verkocht en gefactureerd door een externe partner, dan is die partner het aanspreekpunt overeenkomstig artikel 3.

De garantie geldt niet voor normale slijtage, bestaande of verborgen gebreken, door de opdrachtgever geleverde materialen, onoordeelkundig of afwijkend gebruik, onvoldoende onderhoud, schade van buitenaf of werkzaamheden en wijzigingen door derden.

Bij een gemeld gebrek krijgt Klusconciierge binnen een redelijke termijn eerst de gelegenheid het werk te onderzoeken en, wanneer Klusconciierge verantwoordelijk is, te herstellen. Spoedeisende veiligheidsmaatregelen vormen hierop een uitzondering.

Artikel 9 | Aansprakelijkheid

Klusconciierge is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare, toerekenbare tekortkoming. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar voor het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Wanneer geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het deel van de opdracht waarop de schade betrekking heeft.

Voor zover wettelijk toegestaan is Klusconciierge niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder omzet- of winstderving, bedrijfsschade, stagnatie, vervangingskosten, gemiste besparingen, gemiste huur- of gebruiksinkomsten, waardevermindering, verlies van gegevens en schade door vertraging.

Klusconciierge is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie, door de opdrachtgever geleverde materialen, bestaande of verborgen gebreken, onbekende leidingen, kabels of constructies, ouderdom of staat van het pand, normale werking of slijtage van materialen, natuurlijke invloeden of werkzaamheden

en wijzigingen door derden, tenzij die schade aan Klusconciierge kan worden toegerekend.

De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan, waaronder bij opzet of bewuste roekeloosheid van Klusconciierge of wanneer dwingend consumentenrecht zich daartegen verzet. De opdrachtgever beperkt schade waar dat redelijkerwijs mogelijk is en stelt Klusconciierge direct in staat de oorzaak te onderzoeken. Kosten die zonder voorafgaande toestemming worden gemaakt, komen alleen voor vergoeding in aanmerking voor zover die redelijk en noodzakelijk waren.

Artikel 10 | Klachten

Een gebrek wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk gemeld. Voor consumenten is een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig. Zakelijke opdrachtgevers melden een gebrek uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontdekking. De melding kan per e-mail of WhatsApp en bevat een duidelijke omschrijving, de datum van ontdekking, de locatie en waar mogelijk foto's. Een klacht of gebrek schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet automatisch op. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt geen opschorting. Consumenten behouden hun wettelijke recht om een redelijk deel van de betaling op te schorten voor zover dit in verhouding staat tot het gemelde gebrek.

Klusconciierge krijgt eerst een redelijke mogelijkheid om de klacht te onderzoeken en een toerekenbaar gebrek te herstellen. Herstel door een derde zonder voorafgaand overleg kan de aanspraak beperken, tenzij onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk was.

Artikel 11 | Beeldmateriaal en referentiegebruik

De opdrachtgever geeft Klusconciierge toestemming om vóór, tijdens en na de werkzaamheden foto's en korte video's te maken van het werk en het resultaat. Klusconciierge mag dit beeldmateriaal gebruiken voor interne kwaliteitscontrole, dossiervorming, nareferentie, portfolio, website en zakelijke socialmediakanalen.

Voor openbaar gebruik wordt beeldmateriaal zo veel mogelijk geanonimiseerd. Personen, namen, kentekens, huisnummers, documenten, beveiligingsvoorzieningen, exacte locatiegegevens en andere direct herleidbare gegevens worden niet herkenbaar gepubliceerd. De opdrachtgever meldt vooraf wanneer bepaalde ruimten, zaken of beelden niet mogen worden vastgelegd of gebruikt.

Wanneer een persoon, woning of locatie ondanks deze maatregelen redelijkerwijs herkenbaar kan zijn, vraagt Klusconciierge daarvoor vooraf afzonderlijke, specifieke toestemming. Het weigeren van die toestemming heeft geen gevolgen voor de opdracht. Toestemming voor toekomstig gebruik kan op ieder moment eenvoudig per e-mail of WhatsApp worden ingetrokken; reeds rechtmatig gepubliceerd drukwerk en eerder gebruik hoeven niet met terugwerkende kracht te worden teruggenomen.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van de opdrachtgever staat in de afzonderlijke privacyverklaring van Klusconciierge: www.klusconciierge.nl/privacyverklaring.

Artikel 12 | Annulering en verplaatsing

Bij annulering of verplaatsing mag Klusconciierge redelijke kosten in rekening brengen, rekening houdend met het moment van annuleren, reeds gemaakte kosten en de mogelijkheid om de gereserveerde tijd anders te benutten. Tenzij in de offerte anders staat, gelden als uitgangspunt:

De onderstaande percentages zien uitsluitend op het gereserveerde arbeidsloon. Daarnaast blijven daadwerkelijk gemaakte en redelijkerwijs niet meer te voorkomen kosten verschuldigd, waaronder speciaal voor de opdrachtgever bestelde materialen die niet kunnen worden geannuleerd of geretourneerd en redelijke retour-, transport-, opslag- of annuleringskosten van leveranciers. Klusconciierge beperkt deze kosten waar dat redelijkerwijs mogelijk is en brengt geen kosten in rekening die zij terugontvangt.

- 14 dagen of meer vóór de afspraak: kosteloos;

- minder dan 14 dagen, maar meer dan 7 dagen vóór de afspraak: maximaal 15% van het gereserveerde arbeidsloon, tenzij de totale werkzaamheden meer dan 5 dagen in beslag nemen, in welk geval maximaal 25% van het gereserveerde arbeidsloon geldt;
- 7 dagen of minder, maar meer dan 48 uur vóór de afspraak: maximaal 35% van het gereserveerde arbeidsloon;
- binnen 48 uur vóór de afspraak: maximaal 50% van het gereserveerde arbeidsloon;
- bij annulering wanneer de vakman al onderweg of op locatie is: maximaal 75% van het gereserveerde arbeidsloon plus gemaakte kosten.

Voor consumenten gelden bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkooppriimte de wettelijke regels over bedenktijd. Vraagt de consument uitdrukkelijk om vóór het einde van de bedenktijd met de werkzaamheden te beginnen en maakt de consument daarna tijdens de bedenktijd gebruik van het herroepingsrecht, dan is een evenredige vergoeding verschuldigd voor het deel dat op dat moment al is uitgevoerd. Wanneer de dienst tijdens de bedenktijd volledig wordt uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht alleen als de consument vooraf uitdrukkelijk met de start heeft ingestemd en heeft verklaard te begrijpen dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.

Artikel 13 | Overmacht

Bij overmacht mag Klusconciierge de uitvoering opschorten zolang de overmacht voortduurt. Onder overmacht vallen onder meer ziekte, extreem weer, onbereikbaarheid van de locatie, materiaal- of personeelstekorten, storingen, stakingen, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Klusconciierge.

Klusconciierge informeert de opdrachtgever en probeert de gevolgen redelijkerwijs te beperken. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is, mogen partijen het nog niet uitgevoerde deel beëindigen; reeds verrichte prestaties en gemaakte redelijke kosten blijven verschuldigd.

Artikel 14 | Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst. Een consument behoudt steeds het recht een geschil voor te leggen aan de rechter die volgens dwingend recht bevoegd is.

Wanneer een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de betrokken bepaling zo veel mogelijk door een geldige bepaling met een vergelijkbare strekking.