

Verhuisbedrijf moet transparante offerte geven

Als brancheorganisatie voor de Nederlandse verhuisbranche ontvangen wij regelmatig klachten van consumenten die in zee zijn gegaan met een verhuisbedrijf op basis van "verhuizen per uur". De aanbieder leek dan heel aantrekkelijk, zo horen wij: "niet meer betalen dan je daadwerkelijk verbruikt". Een minimumtarief gebaseerd op het aantal gewerkte uren dus. De melders werden daarna echter onaangenaam verrast met een onverwacht hoge naheffing van soms wel 100% of meer. Bij tegensputten werd bedreigd met een deurwaarder. De consument met een machteloos gevoel achterlatend. De Geschillencommissie heeft nu een duidelijke streep getrokken.

Een consument schakelde een verhuisbedrijf in en ontving bezoek

van een taxateur die elke kamer van zijn woning inspecteerde. De taxateur stelde ter plekke een offerte op en de consument betaalde direct € 2.562. Na afloop van de verhuizing kreeg hij echter onverwacht een aanvullende factuur van € 2.519, waardoor de totale kosten bijna verdubbelden. Toen de consument aangaf dit niet acceptabel te vinden, dreigde het verhuisbedrijf met een deurwaarder.

De consument was het hier niet mee eens en diende een klacht in bij de Geschillencommissie. Het verhuisbedrijf stelde dat de offerte geen vaste prijs of richtprijs was, maar slechts een minimumtarief gebaseerd op gewerkte uren. Volgens de ondernemer was dit duidelijk gecommuniceerd in de offerte en de bijbehorende correspondentie.

Oordeel van de Geschillencommissie

De Geschillencommissie stelde vast dat de offerte niet transparant genoeg was. Hoewel het verhuisbedrijf had aangegeven dat

de verhuizing op regiebasis zou plaatsvinden, ontbraken belangrijke details. Zo stond er geen schatting van het minimale aantal benodigde uren in de offerte en kreeg de consument geen indicatie van de totale kosten. Hierdoor kon hij niet goed inschatten welke financiële verplichtingen hij aanging.

"Consument moet een redelijke inschatting van totale kosten kunnen maken"

Volgens Europese wetgeving (Richtlijn 93/13/EEG) moeten kernbedingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk zijn. Dit betekent dat de consument op basis van de verstrekte informatie een redelijke inschatting moet kunnen maken van de totale kosten. Omdat





de offerte hier niet aan voldeed, verklaarde de Geschillencommissie het kostenbeding ongeldig.

Gevolgen voor de consument en het verhuisbedrijf

De uitspraak van de Geschillencommissie had grote gevolgen: de overeenkomst werd vernietigd. Wat deze was in strijd met de wet. Dit betekende dat de consument geen betalingsverplichting meer had voor de aanvullende factuur en volledig werd gecompenseerd.

Deze zaak onderstreept het belang van transparantie in offertes, ter bescherming van de consument. Verhuisbedrijven moeten dus vooraf duidelijke en volledige informatie geven over de te verwachten totale kosten, zodat consumenten niet achteraf voor financiële verrassingen komen te staan.

Acties bij onbetrouwbare offerte van een verhuisbedrijf

Doet het verhuisbedrijf dat niet, dan heeft de consument de mogelijkheid om de rechter te vragen om de overeenkomst nietig te verklaren.

Bovendien kan de consument een melding doen bij toezichthouder **Autoriteit Consument en Markt (ACM)**, die met boetes kan optreden tegen

deze oneerlijke handelspraktijken. Zeker als bedrijven daar een gewoonte van maken (wat onder andere kan blijken uit klantreviews op internet).

De Consumentenbond attendeert op haar website consumenten op de gevolgen:

'Verhuizen per uur' brengt risico's met zich mee. Klanten krijgen vaak te maken met hoge naheffingen. En wanneer ze bezwaar maken, wordt er vaak gedreigd met een deurwaarder. De Geschillencommissie oordeelde kortgeleden dat extra kosten duidelijk in de verhuisoevereenkomst moeten staan. Als dat niet het geval is, kan de klant de totale kosten niet goed inschatten. Dit wordt als oneerlijk gezien. Daardoor vervalt de overeenkomst en de klant hoeft dus niet te betalen.

Meer informatie

[Lees hier de hele uitspraak van de Geschillencommissie](#)

[Lees hier wat de Consumentenbond hierover zegt](#)

[Lees hier wat Tros Radar hierover zegt](#)

[Lees hier waaraan u een onbetrouwbaar verhuisbedrijf herkent](#)

Maximaal 15% boven de richtprijs is de norm

Het afspreken van een verhuistarief op regiebasis is niet ongevoel. Ook Erkende Verhuizers doen dit, maar bij deze verhuisbedrijven is de nacalculatie beperkt tot maximaal 15% van de oorspronkelijke richtprijs (artikel 6, tweede lid AVVV 2025). Dit is de norm in de branche. Toren hoge nacalculaties zijn oneerlijk, onredelijk en schadelijk voor de reputatie van de branche. De Geschillencommissie beschermt consumenten hiertegen en geeft een duidelijk signaal af. En dat is goed.

Google verbiedt oneerlijke prijsmethoden in Google advertenties

In oktober 2025 heeft Google haar Google advertentiebeleid aangepast. Het doel is om misleidende voorstelling van zaken met betrekking tot oneerlijke prijsmethoden tegen te gaan, om de transparantie te vergroten en te voorkomen dat gebruikers worden misleid. Adverteerders moeten in Google advertenties het betalingsmodel of alle kosten die een gebruiker voor en na de aankoop verschuldigd is, duidelijk en opvallend vermelden. **Hier** kan bij Google een melding worden gedaan.