

Artikel 1 — Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon, die een overeenkomst tot koop en/of installatie is aangegaan of aan wie een aanbod/offerte is gedaan ten behoeve van Isolatielwerk.
- Isolatielwerk:** het totaal van de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen werkzaamheden en/of te leveren materialen.
- Meer- en minderwerk:** door de Opdrachtgever gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen Isolatielwerk die leiden tot verhoging of verlaging van de overeengekomen prijs.
- Opdrachtnemer:** Feenstra Isolatie B.V., onderdeel van de Feenstra Groep, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 02329908, zijnde een onderneming die bedrijfsmatig Isolatielwerk verkoopt, aanlegt, installeert, onderhoudt en/of repareert. Feenstra Isolatie B.V. handelt ook onder de naam Isolatielnet. Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van deze overeenkomst gebruik maken van derden voor uitvoering van werkzaamheden en van derde leveranciers voor levering van goederen.

Artikel 2 – Werkingsfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op tussen een Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Isolatielwerk waaronder inbegrepen een daartoe strekkend aanbod.

Artikel 3 — Aanbod

- Het aanbod voor Isolatielwerk, wordt schriftelijk of digitaal in een offerte aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. De offerte is geldig tot 30 dagen na dagtekening van de offerte. Op ieder aanbod zijn deze Algemene Voorwaarden Isolatie van toepassing, tenzij hier uitdrukkelijk van afgeweken is in het aanbod. Een mondelinge toezegging van de adviseur of mede werker van de Opdrachtnemer, maakt geen onderdeel uit van het aanbod indien deze niet schriftelijk door Opdrachtnemer is bevestigd.
- Tot de standaard door Opdrachtnemer te verrichten opname voor de uitvoering van het werk behoren niet het verrichten van een bouwkundig, bouwfysisch of constructief onderzoek.
- De offerte wordt opgemaakt op basis van een indicatieve inspectie. Indien de Opdrachtgever een offerte wil op basis van een endoscopisch onderzoek, dient daarvoor apart opdracht voor te worden gegeven. Aan een endoscopisch onderzoek zijn extra kosten verbonden, deze kosten worden altijd separaat vermeld op de offerte en/of opdrachtbevestiging.
- Het aanbod omvat een omschrijving van het te verrichten Isolatielwerk en de te leveren materialen, voor zover bekend bij Opdrachtnemer voor het opmaken van het aanbod, dat voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de Opdrachtgever mogelijk te maken.
- Het aanbod gaat vergezeld van een (digitaal) exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.
- Tenzij anders vermeld en/of overeengekomen zijn de opgegeven prijzen; — gebaseerd op de tijdens de offerte c.q. orderdatum geldende hoogte der kostprijzen zoals inkooprijzen, lonen, loonkosten, sociale- en overheidslasten en alle andere kosten:
 - gebaseerd op levering af magazijn of andere opslagplaats;
 - exclusief BTW en andere belastingen, heffingen en rechten;
 - exclusief de kosten van in- en uitlading, vervoer en verzekering;
 - gebaseerd op standaarduitvoering;
 - voor spouwmuurisolatie gebaseerd op maximaal 6 cm spouw breedte;
 - voor PUR vloerisolatie op de gemiddelde dikte zoals vermeld in de offerte en/of de gemiddelde isolatiewaarde. Hiervoor dient de meetmethode als gehanteerd door IKOB-BKB als uitgangspunt;
 - gebaseerd op uitvoering middels standaard klimwerk, te weten met een ladder.
- Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes gehouden worden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes gehouden worden indien van de Opdrachtnemer redelijkerwijs niet verlangd kan worden tot uitvoering van de werkzaamheden over te gaan (bijvoorbeeld indien veiligheid in het geding is, dan wel er onvoorzien, naar oordeel van de Opdrachtnemer, extra kosten gemaakt moeten worden die niet meer in verhouding staan tot de uitgebrachte offerte, of bij vergissing niet in de offerte zijn opgenomen). Tevens is het mogelijk dat na het opmaken van de offerte, of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, nieuwe feiten bekend worden die

- een gevolg hebben voor het te verrichten Isolatielwerk en de te leveren materialen. Opdrachtnemer kan in dat geval niet aan de uitgebrachte offerte gehouden worden.
- Metingen ten behoeve van prijsberekening zullen zodanig worden uitgevoerd, dat afronding naar boven wordt toegepast. De maatgeving van de te bewerken constructie zal worden gevolgd.
 - De bij een aanbod gebruikte informatie en eventuele berekeningen inzake subsidie, energiebesparing en dergelijke zijn vrijblijvend zonder recht op enige garantie. Hierop kan jegens Opdrachtnemer geen aanspraak worden gemaakt.
 - Schilder-, timmer-, kit-, snoei en afplakwerk zijn uitgesloten van de aangeboden werkzaamheden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
 - Minimale afwijkingen in de geleverde hoeveelheid goederen of op gegeven kleur, zijn zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, toegelaten en geven de Opdrachtgever, geen recht op reclame, vervanging, vergoeding van schade of enig ander recht.

Artikel 4 – Totstandkoming en vorm

- De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever. De aanvaarding geschiedt schriftelijk en/of digitaal.
- Elke overeenkomst wordt uitsluitend aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de Opdrachtgever – ter beoordeling van Opdrachtnemer – voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst. Opdrachtnemer kan hiervoor zekerheid in de vorm van een aanbetaling vragen aan de Opdrachtgever.
- Bij annulering door de Opdrachtgever na 7 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de opdracht zal 10% van het offertebedrag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Bij annulering door de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen voor de geplande uitvoering zal 50% van het offertebedrag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 5 – Levertijd

- Levertijden in de offerte van Opdrachtnemer zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding er van geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
- Voor het opstellen van de offerte zullen door Opdrachtnemer gekozen standaard materialen gebruikt worden. Indien er wordt afgeweken van de standaard materialen zal dat in de offerte worden opgenomen en schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 6 – Verplichtingen van opdrachtnemer

- Opdrachtnemer zal het Isolatielwerk goed, deugdelijk en voor zover mogelijk en indien van toepassing op basis van de IKOB-BKB verwerkingsrichtlijnen en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen voor speciale projecten van de IKOB-BKB voorwaarden en verwerkingsrichtlijnen af te wijken. De werkzaamheden worden verricht op reguliere werkdagen en binnen de normale werktijden van Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen.
- Opdrachtnemer neemt bij de uitvoering van het Isolatielwerk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het Isolatielwerk.
- Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade voor zover deze aan hem aantoonbaar kan worden toegerekend tot een maximum bedrag conform de dekking in de WA—polis van Opdrachtnemer. Dit bedrag zal maximaal € 450.000, (= vierhonderdvijftigduizend euro) bedragen. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook. Evenmin is Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, vervuiling van binnenleidingen, of leiding lekkage, of storingen in het water-, gas- of elektriciteitsnet.
- Voor vochtdoorslag ontstaan na Isolatielwerk op grond van vervuiling of andere obstakels in de spouwmuur wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Indien Opdrachtgever door Opdrachtnemer een endoscopisch onderzoek heeft laten uitvoeren, garandeert Opdrachtgever de afwezigheid van dergelijke obstakels in spouwmuuren.

Artikel 7 – Verplichtingen van de opdrachtgever

- De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid het Isolatielwerk te verrichten. Daartoe dienen in ieder geval de volgende verplichtingen nagekomen te worden:
 - Opdrachtnemer in staat te stellen het Isolatielwerk naar behoren en zonder vertraging uit te kunnen laten voeren c.q. Opdrachtnemer onbelemmerde toegang tot het werk te verschaffen, hieronder wordt mede verstaan het verwijderen van alle obstakels tot 3 meter uit de

- gevel, het vastzetten van voorwerpen in de woning;
 - Opdrachtnemer de nodige brandstoffen en hulpmaterialen zoals gas, water, elektriciteit te verschaffen, voor rekening van de Opdrachtgever;
 - het tijdig aanvragen en/of betalen van de nodige goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen);
 - zo nodig zorg te dragen voor opslagruimte voor materiaal;
 - er voor zorg te dragen dat de goederen en objecten in de omgeving waarop geen neerslag of vervuiling mag komen, verwijderd / vastgezet of voldoende afgedekt of afgeplakt worden, Opdrachtgever dient zelf toezicht te houden op de naleving hiervan en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken hiervoor door derden;
 - alle ruimtes geschikt te maken ten behoeve van de uitvoering van het Isolatielwerk;
 - alsmede verschaffen van alle overige gegevens welke noodzakelijk zijn voor een goede voortgang van het Isolatielwerk, alsook het beschikbaar stellen voor aanvang van de werkzaamheden van een gedetailleerde leidingverloop tekening. Indien deze niet aanwezig is voor aanvang van de werkzaamheden worden (boor)werkzaamheden uitgevoerd voor rekening en risico van Opdrachtgever;
 - voldoende adequate voorzieningen te hebben om gas, water en elektriciteit naar de woning indien noodzakelijk terstond te kunnen afsluiten.
- De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het Isolatielwerk van Opdrachtnemer behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het Isolatielwerk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan tijdig in kennis te stellen.
 - Indien de aanvang van het Isolatielwerk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, of door omstandigheden waarvoor de Opdrachtgever verantwoordelijk is, dient de Opdrachtgever de daarmee voor Opdrachtnemer verband houdende schade te vergoeden indien deze de Opdrachtgever kan worden toegerekend.
 - De Opdrachtgever draagt het risico voor (schade veroorzaakt door):
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de Opdrachtgever verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken of niet als standaard aan te merken constructies aan op of in de (on)roerende zaak waaraan het Isolatielwerk wordt verricht;
 - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens; een en ander met in acht neming van artikel 7 lid 1;
 - oorzaken buiten schuld van Opdrachtnemer, c.q. schuld van leverancier van de Opdrachtnemer, het Isolatielwerk dient te worden gewijzigd of niet normaal en zonder onderbreking uitgevoerd kan worden;
 - overheidsvoorschriften, welke ten tijde van het afsluiten de overeenkomst Opdrachtnemer niet van kracht waren en niet bekend konden zijn, van kracht worden;
 - noodzakelijk bouwfysisch onderzoek naar de constructie (behoudens in geval Opdrachtgever aan opdrachtnemer een aparte opdracht tot het uitvoeren van endoscopisch onderzoek heeft gegeven).

Artikel 8 – Beëindiging van het werk in onvoltooid staat

- De Opdrachtgever kan de uitvoering van het Isolatielwerk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
- Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het Isolatielwerk op het moment van oplevering in onvoltooid staat.
- Tot op het moment van oplevering in onvoltooid staat is Opdrachtnemer verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van eventuele schade veroorzaakt door beëindiging van het werk in onvoltooid staat.
- De Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de haar toekomende aanneemsom conform de opgestelde offerte vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met niet gemaakte kosten.

Artikel 9 – Meer- en minderwerk

De Opdrachtgever heeft het recht Meer- en minderwerk op te dragen mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de aanneemsom c.q. richtprijs. Dit dient schriftelijk overeengekomen te worden. In geval van minderwerk wordt aan Opdrachtgever een redelijke vergoeding in rekening gebracht voor het door Opdrachtnemer geleden verlies, waarvan de hoogte afhankelijk is van de omvang van het minderwerk. De vergoeding zal niet meer bedragen dan 20% van de minderprijs. Bij annulering van het werk gelden de bepalingen zoals weergegeven in artikel 4.3.

Artikel 10 – Onvoorziene omstandigheden

1. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtnemer de Opdrachtgever niet kan bereiken, dient zij het Isolatiewerk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene complicatie onmiddellijk handelen vereist.
3. Eventuele extra kosten die Opdrachtnemer moet maken in verband met een onvoorziene complicatie die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van schade, zullen door de Opdrachtgever worden vergoed.
4. Indien de onvoorziene complicatie niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het Isolatiewerk bepalen.

Artikel 11 – Oplevering en tekenen voor oplevering

1. Opdrachtgever zal direct aansluitend aan de beëindiging van de werkzaamheden aanwezig zijn zodat het Isolatiewerk kan worden opgeleverd. Kosten voor een separate oplevering zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Indien door een derde namens de Opdrachtgever de oplevering wordt afgenomen en het opleverbewijs wordt getekend wordt dit geacht te zijn gedaan door of namens de Opdrachtgever.
2. Het Isolatiewerk wordt als opgeleverd beschouwd:
 - hetzij wanneer uiterlijk 8 dagen zijn verstreken nadat de Opdrachtgever van Opdrachtnemer de mededeling heeft ontvangen dat het Isolatiewerk is voltooid en de Opdrachtgever heeft nagelaten het Isolatiewerk binnen die termijn te aanvaarden;
 - hetzij wanneer de Opdrachtgever het Isolatiewerk (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door in gebruikneming van een gedeelte van het Isolatiewerk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan in gebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
3. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het Isolatiewerk op of omstreeks deze datum opgeleverd. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk aangegeven wordt iedere door Opdrachtnemer vermelde opleveringsdatum aangemerkt als zijnde een vermoedelijke datum van oplevering.

Artikel 12 – De eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever de eindafrekening in.
2. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen dient betaling van de eindafrekening plaats te vinden binnen 14 dagen na ontvangst van de rekening.

Artikel 13 – Niet nakomen betalingsverplichting

1. Indien de Opdrachtgever niet tijdig betaalt, verkeert hij, zonder verdere ingebrekestelling, in verzuim. Niettemin zendt Opdrachtnemer na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 12 lid 2 een betalingsherinnering waarin zij de Opdrachtgever op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht kan Opdrachtnemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 12 lid 2 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Opdrachtnemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan haar verschuldigde bedrag. Indien Opdrachtnemer hier toe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtigde kosten voor rekening van de Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer blijft de eigenaar van (nog niet verwerkte) materialen, totdat de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. Indien Opdrachtnemer een door haar aan de Opdrachtgever verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer per brief wijzen op haar verzuim. Indien Opdrachtnemer niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, wordt zij geacht - zonder verdere ingebrekestelling - in

verzuim te verkeren. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 – Garantie

1. Opdrachtnemer geeft, indien is overeengekomen, ten aanzien van de Isolatiewerk een Garantiecertificaat. De in het Garantiecertificaat opgenomen bepalingen gelden ten aanzien van de garantie voor het Isolatiewerk. In het garantiecertificaat kan worden afgeweken van hetgeen in de Algemene Voorwaarden wordt gesteld, in dergelijke gevallen gaat hetgeen in het garantiecertificaat is gesteld voor.
2. De garantie vervalt voor bepalingen zoals opgenomen in het Garantiecertificaat indien:
 - gebreken aan het Isolatiewerk niet of niet zo spoedig mogelijk nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan Opdrachtnemer worden gemeld;
 - gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de Opdrachtgever die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
 - gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de uitgevoerde Isolatiewerkzaamheden voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door de Opdrachtgever zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen. Dit leidt tot een uitzondering indien het vervallen van de garantie niet gerechtvaardigd is;
 - gedurende de garantieperiode geen periodiek onderhoud / inspectie wordt verricht aan gevels en constructies die onderhoud behoeft;
 - ontstaan van vochtdoorslag indien hier niet een expliciete garantie voor is afgegeven.
 - de Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, met dien verstande dat de garantie niet vervalt in het geval de Opdrachtgever geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen.

Artikel 15 – Geschillen

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van en onder deze Algemene Voorwaarden vallende rechtsverhouding, dan wel nadere overeenkomsten, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 16 – Toepasselijk recht

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze Algemene Voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld.

Artikel 17 – Slotbepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking 1 januari 2014. Met ingang van deze datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als "Algemene Voorwaarden Consumenten Isolatie Koop en/of Installatie".
3. Deze Algemene Voorwaarden liggen bij Opdrachtnemer ter inzage, zijn beschikbaar op www.feenstra.com en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
4. Opdrachtnemer is bevoegd de rechten en verplichtingen uit het contract over te dragen. U geeft daartoe bij voorbaat toestemming. Daarbij geldt dat indien door de overdracht sprake zou zijn van overgang van verplichtingen als bedoeld in afdeling 3 van titel 2 van het Burgerlijk Wetboek zonder dat deze overgang plaatsvindt in verband met de gehele of gedeeltelijke overdracht van de onderneming, Opdrachtnemer jegens u aansprakelijk is voor de nakoming door de derde na de overgang. Het contract blijft van kracht indien de rechtsvorm van Opdrachtnemer wijzigt.
5. In geval van tegenstrijdigheid tussen het in de offerte dan wel overeenkomst en het in de Algemene Voorwaarden bepaalde, prevaleert het in de offerte dan wel overeenkomst bepaalde.

Artikel 18 - Privacy en gegevensbescherming

Opdrachtnemer verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de Aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als Opdrachtgever geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer via internet (www.feenstra.com of telefonisch 088 845 5000).

Amsterdam, januari 2014