

Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform

www.kluzzy.nl 06-05-21

§ 1 GELDIGHEIDSGEBIED, VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor het gebruik van de door , Kluslink BV Heemstraweg 123F 6651 ZW Druten, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Arnhem onder nummer 77382781 (hierna: **KLUZZY**) beschikbaar gestelde website www.kluzzy.nl (hierna: **platform**) voor het vinden van particulieren voor dienstverlening aan huis in privéhuishoudens (hierna: **KLUZZER**) en voor de verstrekking van opdrachten voor dergelijke diensten (door de besteller (hierna: **KLANT**) .

Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk te worden toegestaan door KLUZZY.

2. De overeenkomst inzake de diensten wordt rechtstreeks door de KLANT gesloten met de betreffende door de KLANT geboekte KLUZZER in het kader van de Regeling Dienstverlening aan Huis. KLUZZY is in de overeenkomst voor de diensten tussen de KLANT en de KLUZZER geen partij en treedt slechts op als facilitator voor opdrachten van de KLANT.

3. De Regeling Dienstverlening aan Huis houdt in dat op de overeenkomsten inzake het verlenen van huishoudelijke diensten tussen KLUZZER en bestellers (**KLANT**) (**dienstverleningsovereenkomst**), die arbeidsovereenkomsten zijn in de zin van Titel 10 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, een lichter wettelijk regime van toepassing is dan op gewone arbeidsovereenkomsten. De inhoud van de Regeling Dienstverlening aan Huis en een overzicht van de rechten en verplichtingen zijn te raadplegen via de volgende links. Tevens link naar eventuele vrijwillige verzekering via uwv.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis>
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelings/2015/09/30/regeling-dienstverlening-aan-huis>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/10/01/arbeidscontract-hulp-in-huis>

<https://www.uwv.nl/particulieren/verzekeren/index.aspx>

De belangrijkste rechten en verplichtingen zijn het recht op wettelijk minimumloon, vakantiegeld, betaalde vakantie en zes weken doorbetaling bij ziekte. De voornoemde rechten zijn inbegrepen in de vergoeding. KLUZZER heeft tegenover KLANT een vordering tot nakoming van de betaling van de in het boekingsverzoek van KLANT genoemde vergoeding inclusief de conform de Regeling Dienstverlening aan Huis verschuldigde 8% vakantiegeld per jaar, ziekteverzuim en wegens vergoeding door KLANT voor door KLUZZER opgebouwde wettelijke vakantiedagen, vanaf het moment dat de geboekte en overeengekomen werkzaamheden zijn voltooid.

§ 2 GEBRUIK

1. KLUZZY stelt de KLANT een platform beschikbaar voor het zoeken en inhuren van een KLUZZER. Voor het gebruik van het platform betaalt de KLANT KLUZZY conform § 3 BETALING van deze Algemene Voorwaarden een Commissie. Tijdens het eerste gebruik van het platform en de eerste boekingsaanvraag dient de klant zich te registreren op het platform en deze Algemene Voorwaarden

te accepteren. KLUZZY bevestigt de aanmelding aan de KLANT per e-mail waarbij ook de toegangsgegevens voor het persoonlijke gebruikersaccount worden verstrekt. Met deze bevestiging komt de gebruiksovereenkomst met KLUZZY tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

2. De op het moment van boeking op het platform vermelde prijzen voor eenmalige en terugkerende diensten zijn van toepassing.

3. De KLANT is verplicht bij de registratie correcte en volledige gegevens te verstrekken, met name met betrekking tot zijn identiteit, adres, telefoonnummer, e-mailadres en bank- of creditcardgegevens. Wijzigingen gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst dient hij onmiddellijk mede te delen aan KLUZZY door zijn gebruikersaccount aan te passen.

4. Alle betalingen die voortvloeien uit en in verband met de via het Platform bemiddelde contracten worden uitgevoerd via een erkende betalingsdienstaanbieder ("Betalingsdienstaanbieder") op basis van een afzonderlijk betalingsdienstcontract. KLUZZY bemiddelt alleen dit betalingservicecontract, maar is zelf niet betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalingservicecontract. De KLANT stemt ermee in dat de gegevens voor betalingsverwerking (met name bankrekeningnummer etc.) kunnen worden doorgestuurd naar de betalingsdienstaanbieder.

Verdere informatie over de betalingsdienstaanbieder OnlineBetalingsPlatform afgekort "OBP" gevestigd Kanaalweg 1 - 2628 EB - Delft - info@paymentplatform.com, is te vinden via de volgende link : <https://onlinepaymentplatform.com/nl/voorwaarden-beleid>

5. De KLANT betaalt de totale prijs die in de boeking wordt getoond en maakt de incasso door de betalingsdienstaanbieder mogelijk. De betalingsdienstaanbieder houdt het door de KLANT betaalde bedrag voor de KLUZZER in vertrouwen.

§ 3 VERGOEDING

1. KLUZZY is gerechtigd voor het faciliteren bij de totstandkoming van dienstverleningsovereenkomsten en de uitgevoerde diensten inclusief de bemiddeling bij de betaling dienstverleningsovereenkomst een vergoeding en servicekosten bij de KLANT in rekening te brengen (**Commissie**). KLUZZY zal de toepasselijke Commissie telkens tonen vóórdat de KLANT de boeking maakt. Door de boeking definitief te maken, aanvaardt de KLANT de Commissie.

2. Indien de KLANT annuleringskosten verschuldigd wordt aan de KLUZZER op grond van artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden en/of de Dienstverleningsovereenkomst, is KLUZZY gerechtigd ten laste van KLANT daarover tevens een vergoeding in rekening te brengen die gelijk staat aan het bedrag dat de KLANT aan KLUZZY als Commissie verschuldigd zou zijn geweest indien de dienst zou zijn uitgevoerd en door de KLUZZER in rekening gebracht (**Annuleringsfee**).

§ 4 RECHT OP COMPENSATIE

1. Het is de KLANT niet toegestaan zonder onderliggend boekingsverzoek huishoudelijke diensten en/of diensten van welke aard dan ook af te nemen van een KLUZZER waarmee de KLANT gedurende de afgelopen 24 maanden contact heeft gehad via het Platform of waarmee de KLANT anderszins via KLUZZY in aanraking is gekomen.

2. Indien de KLANT huishoudelijke diensten en/of diensten van welke aard dan ook afneemt van een KLUZZER en deze vervolgens niet via het platform worden afgewikkeld, is de KLANT aan KLUZZY een boete verschuldigd ter hoogte van 500 euro exclusief btw.

§ 5 OPDRACHTEN

1. De KLANT dient via het platform, via de Kluzzy-app, telefonisch of per e-mail onder vermelding van plaats, tijd en te leveren diensten aanvragen voor diensten (hierna: **boekingsverzoek** of **aanbod**) in.

2. De ingediende boekingsaanvragen zijn een bindend aanbod van de KLANT aan de door KLUZZY gevonden of door de KLANT bij de aanvraag geselecteerde KLUZZER voor de levering van de gevraagde diensten.

3. KLUZZY neemt na (geautomatiseerde) selectie van een KLUZZER die bereid is de gevraagde diensten te leveren namens de KLUZZER het boekingsverzoek van de KLANT aan. KLUZZY informeert de KLANT daarover via de app en bevestigt het boekingsverzoek. Met deze bevestiging wordt de overeenkomst inzake de diensten tussen KLANT en KLUZZER (hierna: **dienstverleningsovereenkomst**) gesloten. Op de dienstverleningsovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Dienstverleningsovereenkomst van toepassing.

4. De inhoud van de dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op het boekingsverzoek, de op het platform vermelde prijzen, deze algemene voorwaarden en de Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst, het geldende verbintenissenrecht en eventuele overige overeenkomsten tussen de KLANT en de KLUZZER. KLUZZER is geen werknemer van KLUZZY en KLUZZY bemiddelt niet voor werknemers voor het leveren van diensten.

5. Boeking kunnen gemaakt worden op eenmalige basis of bij herhaling, zoals een wekelijkse, tweewekelijkse reeks boekingen.

6. Alle betalingen van de KLANT aan de KLUZZER voor de vergoeding van de diensten verlopen via een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder.

§ 6 PLICHTEN VAN KLUZZY

1. KLUZZY beheert het platform en neemt via het platform, via de Kluzzy-app, telefonisch of per e-mail boekingsverzoeken in ontvangst en stuurt de aanvaarding van een boekingsverzoek door KLUZZER door naar de KLANT. KLUZZY is niet verplicht ervoor te zorgen dat een boekingsverzoek door KLUZZER wordt aanvaard.

2. KLUZZY doet al het mogelijke om verstoringen van het gebruik van het platform, zoals verbindingsonderbrekingen of verstoringen van het gebruik van de diensten te voorkomen voor zover dit technisch mogelijk is. KLUZZY heeft het recht de gebruiksmogelijkheden tijdelijk te beperken om het platform te onderhouden of verder te ontwikkelen.

3. KLUZZY beheert een gebruikersaccount voor de KLANT en stelt hem daarvoor persoonlijke toegangsgegevens

beschikbaar. De toegangsgegevens mogen niet worden gedeeld met derden. Op het gebruikersaccount worden de via het KLUZZY platform, via de Kluzzy-app, telefonisch of per e-mail gesloten dienstverleningsovereenkomsten genoemd en worden de daarop betrekking hebbende facturen bewaard ter inzage.

4. KLUZZY verstuurt boekingsverzoeken van de KLANT aan een bepaalde KLUZZER als de KLANT deze KLUZZER heeft geselecteerd als favoriete dienstverlener (ook dan bepaalt alleen de KLUZZER of hij het aanbod aanvaardt). KLUZZY is niet aansprakelijk voor de uitvoering en nakoming van de dienstverleningsovereenkomsten door de KLUZZER.

5. KLUZZY bewerkt omboekingen en annuleringen van de KLANT met inachtneming van het bepaalde in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden. Indien een KLANT het tijdstip voor de diensten wenst te wijzigen of de boeking annuleert, informeert KLUZZY de KLUZZER hier onmiddellijk over.

§ 7 BEOORDELINGEN

1. Nadat de geboekte diensten conform de dienstverleningsovereenkomst zijn geleverd, ontvangt de KLANT een e-mail van KLUZZY met een verzoek om de diensten te beoordelen. KLANT kan de KLUZZER na levering van de geboekte dienst beoordelen door sterren toe te kennen (**beoordelingen**). Behalve de (uitvoering van de) diensten kunnen hierbij ook de stiptheid en vriendelijkheid worden beoordeeld en kunnen in een commentaarveld andere mededelingen worden ingevoerd.

2. Beoordelingen moeten zijn gebaseerd op aantoonbare feiten. Ze dienen op faire en zakelijke wijze te worden opgesteld en mogen geen beledigende, belasterende, strafrechtelijk vervolgbare of anderszins illegale inhoud hebben (bijvoorbeeld industriële eigendomsrechten van derden schenden). Beoordelingen die niet voldoen aan het bovenstaande, worden niet gepubliceerd respectievelijk verwijderd. Beoordelingen geven altijd uitingen weer van de opsteller (KLANT) en niet die van KLUZZY.

3. De KLANT kent KLUZZY met het verzenden van de beoordeling kosteloos de ruimtelijk en tijdelijk onbeperkte gebruiksrechten op zijn beoordelings tekst toe. KLUZZY heeft het recht vrij te beschikken over de beoordeling en deze in het bijzonder te verwerken voor verdere beoordeling diensten, eventueel te delen met derden en deze te publiceren.

4. Verboden zijn ongerechtvaardigde meervoudige beoordelingen of andere vormen van pogingen om het beoordelingsstelsel vertekend te beïnvloeden.

§ 8 AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. KLUZZY heeft een aansprakelijkheidsverzekering met een maximale dekking van 2.500.000. Deze dekt alleen in uitzonderlijke situaties. Tevens geldt deze alleen voor gevallen waarin de schade meer dan 1000 euro bedraagt en eventuele vergoedingen gelden alleen vanaf 1000 euro, zodat schade tot en met 1000 euro altijd voor rekening en risico van de KLANT, c.q. de KLUZZER blijft. Dit laat de aansprakelijkheid van de KLUZZER onverlet. Primair is Kluzzy niet aansprakelijk voor uitvoering dienstverleningsovereenkomst door de Kluzzer en voor schade die de Klant eventueel lijdt bij levering van de diensten.

2. KLUZZY is niet verplicht ondersteuning te bieden bij het afhandelen van de schadeclaim en kan een eventuele vergoeding niet garanderen. De afhandeling van aanspraken tegenover de aansprakelijkheidsverzekering is de verantwoordelijkheid van de KLANT.

§ 9 ANNULERINGEN, OMBOEKINGEN

1. Besluit KLANT een door de KLUZZER bevestigde boeking te annuleren, dan kan dat via de app van Kluzzy of per e-mail via contact@kluzzy.nl onder de in de volgende bepalingen vermelde voorwaarden.

2. KLANT kan binnen 14 werkdagen na acceptatie van een (zowel eenmalige als bij herhaling) boeking door KLUZZER kosteloos annuleren, tenzij reeds een aanvang is gemaakt met de geboekte dienst, c.q. reeds een aanvang is gemaakt met de eerste van de bij herhaling geboekte reeks diensten.

3. Vanaf 14 werkdagen na de geaccepteerde boeking gelden de volgende bepalingen:

1) indien een annulering of omboeking van een geaccepteerd boekingsverzoek langer dan 24 uur voor aanvang van de dienst wordt verricht, zijn daar geen annuleringskosten aan verbonden;

2) indien een annulering of omboeking korter dan 24 uur voor aanvang van de dienst wordt verricht, worden namens KLUZZER annuleringskosten ter hoogte van de prijs van één uur van de geboekte dienst in rekening gebracht;

3) Indien KLANT een wekelijkse of tweewekelijkse reeks boekingen (bij herhaling) heeft gemaakt en heeft gekozen voor een kortingspakket van 3, 6 of 12 maanden, (het restant van) de reeks boekingen annuleert voor ommekomst van de 3, 6 of 12 maanden periode en KLANT binnen die periode nog niet aan de daarbij behorende afnameverplichting heeft voldaan, dan behoudt Kluzzy zich het recht voor om de volledige waarde van (het restant van) de reeks boekingen te innen onder de opgegeven betaalmethode, echter met een maximum van €50.

4. In de zin van dit artikel 7 wordt de dienst een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd van de geboekte dienst, c.q. eerste van de bij herhaling geboekte diensten, geacht een aanvang te hebben genomen.

§ 10 AANSPRAKELIJKHEID

1. KLUZZY is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst door de KLUZZER en voor schade die de KLANT eventueel lijdt door en/of bij de levering van de diensten.

2. Voor het overige is KLUZZY conform de wettelijk voorschriften aansprakelijk bij een schending van contractuele en niet-contractuele plichten door KLUZZY. KLUZZY is echter alleen aansprakelijk voor schade – ongeacht op welke rechtsgrond – bij opzet en grove nalatigheid. Bij grove nalatigheid is KLUZZY alleen aansprakelijk (1) voor schade als gevolg van dodelijk letsel, lichamelijk letsel of gezondheidsschade en (2) voor schade als gevolg van een schending van een essentiële contractuele verplichting (verplichting waarvan de nakoming vereist is om een behoorlijke uitvoering van de gebruiksovereenkomst mogelijk te maken en op de nakoming waarvan de KLANT redelijkerwijs vertrouwt en mag vertrouwen (centrale contractuele verplichting)).

De schade is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van KLUZZY maximaal zal worden uitgekeerd.

3. De pagina's van www.kluzzy.nl bevatten ook links naar websites die door derden worden beheerd en van welke inhoud KLUZZY mogelijk niet op de hoogte is. Links naar andere websites zijn enkel

bedoeld om het navigeren te vergemakkelijken. KLUZZY is niet verantwoordelijk voor de inhoud van andere websites.

§ 11 LOOPTIJD, BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De gebruiksovereenkomst begint na de bevestiging van de registratie aan de KLANT en de vrijgave van het platformgebruik door KLUZZY en is gesloten voor onbepaalde tijd.
2. De gebruiksovereenkomst kan te allen tijde door beide partijen per direct worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk te geschieden via de app of via de mail aan contact@kluzzy.nl is voldoende). Bij opzegging nog lopende dienstverleningsovereenkomsten met KLUZZER zullen met inachtneming van hetgeen in paragraaf 7 ten aanzien van annuleringen en omboekingen is bepaald worden afgewikkeld.
3. Indien de gebruiksovereenkomst tussen KLUZZY en een KLUZZER om ongeacht welke reden en ongeacht door welke partij is opgezegd, dan is KLUZZY onherroepelijk gerechtigd haar betalingsfaciliteiten, die zij blijkens artikel 3 van AV Dienstverleningsovereenkomst namens KLUZZER verzorgt, voor nog lopende en niet uitgevoerde boekingen per direct te beëindigen en KLANT daarvan op de hoogte te stellen.

§ 12 INFORMATIE OVER PRIVACY

1. KLUZZY verzamelt, verwerkt en gebruikt gegevens van de KLANT, die op het platform gepubliceerd en vrij toegankelijk zijn, conform de regelingen van de privacybescherming (**privacyverklaring**).
2. KLUZZY zal de KLANT diens gegevens inclusief de gegevens over door de KLANT geboekte diensten gedurende de looptijd van de gebruiksovereenkomst ter inzage beschikbaar stellen in het KLANT-profiel en een mogelijkheid tot wijziging van de gegevens aanbieden. Hiervoor dient de KLANT zich op het platform aan te melden met zijn e-mailadres en zijn wachtwoord.
3. Door acceptatie van deze Algemene voorwaarden gaat de KLANT ermee akkoord dat zijn telefoonnummer wordt gedeeld met de KLUZZER, zodat op korte termijn overleg kan plaatsvinden over overeengekomen diensten.

§ 13 SLOTBEPALINGEN

1. De KLANT gaat ermee akkoord dat KLUZZY tijdens het gebruik van het platform (actief account) en tot zes maanden na deactivering van het account per e-mail, telefonisch of per post contact met hem opneemt om de aanbiedingen op het platform te verbeteren of uit te breiden, te informeren naar zijn tevredenheid over aanbiedingen op het platform en hem in te lichten over aanvullingen, uitbreidingen, nieuwigheden en samenwerkingsaanbiedingen.
2. Daarnaast behoudt KLUZZY zich het recht voor in een gepast kader eventueel productmonsters (product samples) te plaatsen bij de KLANT. De KLANT kan KLUZZY er te allen tijde over informeren dat hij geen gratis monsters wenst te ontvangen.
3. KLUZZY behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk twee weken voordat ze van kracht gaan per e-mail medegedeeld aan de klant, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien de KLANT niet binnen twee weken na ontvangst van de e-mail bezwaar maakt tegen de geldigheid van

de nieuwe Algemene Voorwaarden, gelden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden als overeengekomen.

Versie: maart 2021

Bijlage 1 : Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst

Algemene Voorwaarden voor Dienstverleningsovereenkomst voor dienstverlening geboekt via KLUZZY

Kluslink B.V., Heemstraweg 123f 6651 KH Druten

Kluslink B.V. (hierna: KLUZZY) beheert het platform www.kluzzy.nl. (hierna: platform of website). Middels dit platform kan een particulier (hierna: KLANT) huishoudelijke dienstverlening (hierna: Dienstverlening of Werkzaamheden) boeken. Dienstverlener/schoonmaker is tevens particulier (hierna: KLUZZER) die onder de Regeling Dienstverlening aan Huis diensten verleent. KLANT wordt uitdrukkelijk verwezen naar de informatie op de website over de Regeling Dienstverlening aan Huis en wordt geacht zelf te beoordelen of de voorwaarden waaronder deze Regeling van toepassing is ook op de door KLANT eventueel te boeken huishoudelijke dienstverlening van toepassing zal zijn.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis><https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2015/09/30/regeling-dienstverlening-aan-huis>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/10/01/arbeidscontract-hulp-in-huis>

<https://www.uvw.nl/particulieren/verzekerden/index.aspx>

Eventuele gevolgen van het niet van toepassing zijn van deze Regeling komen voor rekening en risico van KLANT. De KLANT heeft de Gebruikersovereenkomst onder toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden voor gebruik van het platform cq App www.kluzzy.nl gesloten met KLUZZY en via KLUZZY een boekingsverzoek ingediend. KLUZZY biedt zelf geen dienstverlening aan, maar faciliteert via haar APP en Website en haar geautomatiseerde zoekmodule slechts bij de totstandkoming van overeenkomsten tot dienstverlening tussen KLANT en KLUZZER. In dit verband treedt KLUZZY op als gevolmachtigd vertegenwoordiger. Namens KLUZZER accepteert (onder voorbehoud van goedkeuring door de KLUZZER) en bevestigt KLUZZY boekingsverzoeken van KLANT, stuurt betalingen van KLANT aan KLUZZER door.

De KLANT gaat in beginsel twee overeenkomsten aan: ten eerste een overeenkomst met KLUZZY over het gebruik van het platform (hierna: Gebruikersovereenkomst). Daarnaast sluit KLANT met KLUZZER een overeenkomst tot uitvoering van een dienstverleningsovereenkomst. Voor deze Dienstverleningsovereenkomst tussen KLANT en een KLUZZER gelden de navolgende Algemene Voorwaarden Dienstverleningsovereenkomst (HIERNA: AV Dienstverleningsovereenkomst).

§ 1. TOT STAND KOMEN VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

a. De Dienstverleningsovereenkomst tussen KLANT en KLUZZER is een overeenkomst met elementen van werk- en arbeidsverhoudingen onder de toepasselijkheid van de Regeling Dienstverlening aan Huis; de partijen in de overeenkomst zijn louter KLANT en KLUZZER. De KLANT heeft ten opzichte van KLUZZER een vordering tot nakoming van de dienstverlening zoals die voortvloeit uit het boekingsverzoek van de KLANT. Dienstverlener heeft tegenover KLANT een vordering tot nakoming van de betaling van de in het boekingsverzoek van KLANT genoemde vergoeding inclusief de conform de Regeling Dienstverlening aan Huis verschuldigde 8% vakantiegeld per jaar, ziekteverzuim en wegens vergoeding door KLANT voor door KLUZZER opgebouwde wettelijke vakantiedagen, vanaf het moment dat de geboekte en overeengekomen werkzaamheden zijn voltooid.

b. Een Dienstverleningsovereenkomst komt als volgt tot stand:

i. Indien KLANT op via de APP of www.kluzzy.nl werkzaamheden tegen een bepaalde prijs selecteert en op de knop “boeking en betaling bevestigen” of “boek nu” klikt, doet hij een rechtsgeldig aanbod tot het sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst (“Aanbod” of “boekingsverzoek”). De KLANT klikt op de knop “boeking bevestigen”, nadat hij zich bekend heeft gemaakt met de toepasselijkheid en inhoud van de AV Dienstverleningsovereenkomst.

ii. Na opgave van het boekingsverzoek ontvangt KLANT van KLUZZY een ontvangstbevestiging, dit bericht behelst nog geen aanvaarding van het aanbod van KLANT.

iii. Het aanbod van KLANT wordt door KLUZZY aan KLUZZER gestuurd. Heeft KLANT een favoriete KLUZZER benoemd, dan zal in eerste instantie deze KLUZZER worden gecontacteerd.

iv. Indien een KLUZZER aan KLUZZY te kennen geeft het aanbod te aanvaarden, dan zal KLUZZY namens en met volmacht van de KLUZZER deze aanvaarding met een opdrachtbevestiging per e-mail doorgeven aan KLANT (“Opdrachtbevestiging”). Met de ontvangst door KLANT van deze e-mail met de opdrachtbevestiging komt de Dienstverleningsovereenkomst tot stand. Op de Dienstverleningsovereenkomst zijn deze AV Dienstverleningsovereenkomst van toepassing.

v. De opdrachtbevestiging bevat informatie over de overeengekomen omvang van de dienstverlening en gegevens van de KLUZZER (identiteit en adres), die de dienstverlening zal verrichten. De opdrachtbevestiging omvat tevens de AV Dienstverleningsovereenkomst geboekt via de APP of www.kluzzy.nl.

c. Indien bij een boekingsverzoek van KLANT de zoekmodule op de APP of Website geen resultaat oplevert, dan komt er geen Dienstverleningsovereenkomst tot stand. KLUZZY zal de KLANT hierover per e-mail of telefonisch informeren. KLUZZY kan daarbij een nieuwe termijn voorstellen waarbinnen een boekingsverzoek moet worden gedaan.

d. De aanvaarding of afwijzing van een boekingsverzoek wordt door KLUZZY in de regel binnen 24 uur aan KLANT medegedeeld.

e. Dienstverlener behoudt zich het recht voor, om de Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dan wel zich terug te trekken, wanneer de vervuilingsgraad duidelijk de verwachte graad overstijgt of wel wanneer er sprake is van een vergelijkbare annuleringsgrond.

§ 2. ONDERWERP VAN DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

- a. De werkzaamheden uit hoofde van deze overeenkomst bestaan uit de door KLANT via de App of www.kluzzy.nl geboekte en door KLUZZER geaccepteerde werkzaamheden.
- b. De KLUZZER is bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst niet onderworpen aan de aanwijzingen van KLUZZY. KLANT kan aanwijzingen geven voor zover deze passen binnen de inhoud van de Dienstverleningsovereenkomst. Dienstverlener voert de Dienstverleningsovereenkomst met inachtneming van de aanwijzingen van KLANT uit naar eigen organisatie en verantwoordelijkheden, rekening houdend met de bepalingen van de Dienstverleningsovereenkomst.
- c. KLANT geeft de KLUZZER de voor de effectieve en efficiënte vervulling van de werkzaamheden noodzakelijke informatie en hulp, zodat een vlotte en efficiënte verleende dienst kan worden gewaarborgd. De KLANT draagt er zorg voor dat alle voor voltooiing van de dienstverlening benodigde voorbereiding op overeengekomen tijdstippen voltooid zijn. Dit geldt in het bijzonder voor de toegangsverlening tot de woning of plek waar de dienstverlening plaats zal vinden.
- d. Boekt KLANT een klus aan, dan draagt KLANT zorg voor de benodigde middelen en dienen deze voor aanvang van de dienstverlening voorhanden te zijn.
- e. Een afwijking van de vooraf overeengekomen duur van de dienstverlening dient op voorhand door KLANT en Dienstverlener overeengekomen zijn. Wijkt het daadwerkelijk aantal uren waarin is schoongemaakt af van het aantal uren dat door KLANT is geboekt, dan deelt KLANT deze afwijking onverwijld aan KLUZZY mede. Een aanpassing van de tijdsduur is slechts mogelijk per half uur, waarbij een minimale boekingsduur van 2 uur geldt.
- f. De diensten van KLUZZER gelden als vervuld en geaccepteerd, in de zin van de Dienstverleningsovereenkomst, wanneer de KLANT niet onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na de afronding van de werkzaamheden een eventuele tekortkoming in de nakoming van de werkzaamheden aan KLUZZER en/of KLUZZY heeft gemeld. Hebben de werkzaamheden gebrekkig plaatsgevonden, dan is KLUZZER tot correcte nakoming verplicht. Bij gegronde klachten dient KLANT KLUZZY binnen 24 uur na het volbrengen van de werkzaamheid te informeren om KLUZZER binnen redelijke termijn de mogelijkheid tot nakoming te bieden. KLUZZY zal een klacht onverwijld aan de KLUZZER mededelen, voor zover KLANT de KLUZZER nog niet zelf over de gebrekkige verleende dienst had medegedeeld.

§ 3. PRIJS EN BETALING

- a. Na voltooiing van de overeengekomen en geboekte werkzaamheden door KLUZZER is KLANT verplicht de met de boeking corresponderende en daardoor overeengekomen prijs middels de bij het boekingsverzoek gekozen betaalmethode aan KLUZZY of althans aan de door KLUZZY te melden (derdengeld)rekeninghouder (OBP) of nader door KLUZZY te noemen andere partij die voor KLUZZY het betalingsverkeer faciliteert te betalen.
- b. Betalingen door de KLANT aan de KLUZZER worden verwerkt door een gelicentieerde betalingsdienstaanbieder ("Betalingsdienstaanbieder") op basis van een afzonderlijk betaling servicecontract. KLUZZY bemiddelt alleen dit betaling servicecontract, maar is zelf niet betrokken bij de betalingsverwerking en is zelf geen partij bij het betalings servicecontract.
- c. KLANT betaalt de prijs aan KLUZZY (via betaalplatform) met schuld bevrijdende werking voor KLANT; KLUZZY neemt via betaalplatform de betaling namens KLUZZER in behandeling en zal deze in opdracht van KLANT en conform de met KLUZZER gemaakte betaalafspraken op diens bankrekening doorbetalen onder verwijzing naar de betreffende boekingsopdracht.

d. In het geval KLANT werkzaamheden voor een langere periode heeft geboekt, zal de verplichting tot betaling gelden na elk opdracht en de conform die opdracht verzonden boekingsopdracht.

§ 4. ANNULERING EN OPZEGGING

a. KLANT kan een door de KLUZZER bevestigde boeking annuleren via de website en/of app van KLUZZY of per e-mail via contact@kluzzy.nl onder de in de volgende bepalingen vermelde voorwaarden.

b. KLANT kan binnen 14 werkdagen na acceptatie van een (zowel eenmalige als bij herhaling) boeking door KLUZZER kosteloos annuleren, tenzij reeds een aanvang is gemaakt met de geboekte dienst, c.q. reeds een aanvang is gemaakt met de eerste van de bij herhaling geboekte reeks diensten.

c. Vanaf 14 werkdagen na de geaccepteerde boeking gelden de volgende bepalingen:

1) indien een annulering of omboeking van een geaccepteerd boekingsverzoek langer dan 24 uur voor aanvang van de dienst wordt verricht, zijn daar geen annuleringskosten aan verbonden;

2) indien een annulering of omboeking korter dan 24 uur voor aanvang van de dienst wordt verricht, brengt de KLUZZER aan de KLANT annuleringskosten ter hoogte van de prijs van één uur van de geboekte dienst in rekening;

d. In de zin van dit artikel wordt de dienst een uur voor aanvang van de overeengekomen tijd van de geboekte dienst, c.q. eerste van de bij herhaling geboekte diensten, geacht een aanvang te hebben genomen.

e. De Dienstverleningsovereenkomst kan gedurende de duur van de dienstverlening niet gewijzigd of beëindigd worden, tenzij sprake is van beëindiging om zwaarwegende redenen. De Dienstverleningsovereenkomst eindigt wanneer de verschuldigde dienstverlening is verricht, tenzij de KLANT herhaling van de dienstverlening heeft geboekt.

f. Indien de gebruiksovereenkomst tussen KLUZZY en KLUZZER om ongeacht welke reden en ongeacht door welke partij is opgezegd, dan is KLUZZY onherroepelijk gerechtigd haar betalingsfaciliteiten, die zij blijkens artikel 3 van AV Dienstverleningsovereenkomst namens KLUZZER verzorgt, voor nog lopende en niet uitgevoerde boekingen per direct te beëindigen en KLANT daarvan op de hoogte te stellen.

§ 5. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLUZZER

KLUZZER zal de door KLANT geboekte werkzaamheden naar beste vermogen uitvoeren en daarbij zorgvuldigheid betrachten jegens KLANT en derden. Mocht KLANT schade lijden door enige tekortkoming in de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst, dan is KLUZZER jegens KLANT echter slechts aansprakelijk voor de schade die KLANT daardoor lijdt in geval van opzet of grove nalatigheid van de zijde van KLUZZER. Een eventuele aansprakelijkheid van KLUZZER jegens KLANT en/of derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van

deze overeenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door KLUZZER gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) door zijn verzekeraar wordt of kan worden uitbetaald, bij gebreke (om ongeacht welke reden) waarvan de schade maximaal drie keer de waarde van de geboekte werkzaamheden van het betreffende geval zal bedragen.

§ 6. TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDHEID EN TAAL

- a. Met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- b. De voertaal in deze overeenkomst en gerelateerde onderhandelingen is Nederlands.
- c. In geval van geschillen met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst of deze AV Dienstverleningsovereenkomst staat de KLANT de reguliere rechtsgang open.
- d. Voor zover sprake is van een Dienstverleningsovereenkomst voor een langere duur behoudt KLUZZER zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk twee weken voordat ze van kracht gaan per e-mail medegedeeld aan de KLANT, tezamen met informatie omtrent de mogelijkheid tot bezwaar. Indien KLANT niet binnen twee weken na ontvangst van de e-mail bezwaar maakt tegen de geldigheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden, gelden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden als overeengekomen.

Bijlage 2 : De Regeling dienstverlening aan huis hfdt-3-cie-kalsbeek

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2015/09/30/regeling-dienstverlening-aan-huis>

Hoofdstuk 3 van het advies van de Commissie Dienstverlening aan huis (Commissie Kalsbeek. In dit hoofdstuk beschrijft de commissie de Regeling dienstverlening aan huis en wordt deze geplaatst in een internationale context.

3.1 Kenmerken van de Regeling

Onder de Regeling dienstverlening aan huis vallen personen die doorgaans op minder dan vier dagen per week uitsluitend of nagenoeg uitsluitend diensten verricht ten behoeve van het huishouden van de natuurlijke persoon tot wie hij in dienstbetrekking staat.

3.1.1 Doelstelling

Het doel van de Regeling is stimulering van de markt voor persoonlijke dienstverlening. Dit wordt bereikt door werkgeverslasten te verminderen:

“Particuliere opdrachtgevers hoeven zich door de regeling dienstverlening aan huis geen zorgen te maken over administratieve of financiële lasten die door de overheid kunnen worden opgelegd.”

Daarnaast beoogt de regering de morele bezwaren weg te nemen, om een dienstverlener in te huren:

“De regeling dienstverlening aan huis helpt het misverstand dat de opdrachtgever iets zou doen uit de wereld en vestigt de aandacht op de mogelijkheid om allerlei klussen (zoals schoonmaken, tuinonderhoud, de hond uit laten, verzorging, strijken of op kinderen passen) uit te besteden. Doordat de opdrachtgever weet dat hij zonder lasten (zoals bijhouden wat hij aan de dienstverlener uitbetaalt en premies werknemersverzekeringen betalen) iemand kan inhuren én het inhuren voor huis-tuin-en-keukenwerkzaamheden steeds gewoner zal worden, zal de vraag naar persoonlijke dienstverlening toenemen.¹”

Bij de rechtvaardiging van de afbakening van werkzaamheden beargumenteert de regering dat het gaat om werkzaamheden waarbij de opdrachtgever een reële keus heeft tussen zelf doen en uitbesteden:

“Voor zover de vraag ziet op het verschil in behandeling tussen de opdrachtgevers is het volgende van belang. Zo al sprake zou zijn van gelijke gevallen bij een opdrachtgever die iemand diensten ten behoeve van zijn huishouden laat verrichten en iemand die andere diensten laat verrichten, is mijns inziens voldoende rechtvaardiging voor het verschil in

*behandeling dat er bij diensten ten behoeve van het huishouden sprake is van een reële keuze tussen zelf doen en uitbesteden, terwijl dat bij andere diensten in het algemeen niet het geval is. Het laten vervallen van de inhoudingsplicht is bedoeld om in de eerstgenoemde situatie te stimuleren dat deze werkzaamheden worden uitbesteed, terwijl een dergelijke stimulans in de als tweede genoemde situatie niet aan de orde is. Het verschil in behandeling*²
kan daarmee mijns inziens niet leiden tot een geslaagd beroep op het gelijkheidsbeginsel .”

¹ Belastingplan 2007, Memorie van toelichting. Kamerstukken II, 2007/08, 30804 nr. 3

² Belastingplan 2007, Nota naar aanleiding van het verslag. Kamerstukken II, 2007/08, 30804

De regering geeft nadrukkelijk aan dat beoogd is “het verlenen van zorg, al dan niet via een persoonsgebonden budget (Pgb) of alfahulpverlening, aan leden van het huishouden onder
³ diensten ten behoeve van het huishouden” ook onder de Regeling te laten vallen . De regering beargumenteert echter niet waarom de gebruikte argumenten ook van toepassing zijn op deze werkzaamheden.

3.1.2 Vormgeving

Wat in de praktijk bekend staat als de ‘Regeling dienstverlening aan huis’ bestaat in feite uit een aantal uitzonderingen op de publiekrechtelijke en civielrechtelijke plichten die aan werkgevers worden opgelegd. Deze uitzonderingen hebben betrekking op de volgende regelgeving:

Burgerlijk Wetboek (BW)

Een belangrijk deel van de rechten en verplichtingen van werknemers is neergelegd in titel 7.10 van het Burgerlijk Wetboek. Titel 7.10 BW bevat onder meer bepalingen over de verschuldigdheid van het loon bij een verhindering de bedongen arbeid te verrichten (art. 7:628 en 7:629 BW), een recht op doorbetaalde vakantie van ten minste vier maal de overeengekomen arbeidsduur per week (art. 7:634 BW), de aansprakelijkheid van de werkgever voor bedrijfsongevallen en beroepsziekten (art. 7:658 BW) en (een belangrijk deel van de) bepalingen omtrent ontslag, zoals de daarbij in acht te nemen termijnen en bepaalde opzegverboden (art. 7:667-686 BW).

De handhaving van de verplichtingen uit titel 7.10 BW wordt overgelaten aan de partijen bij de arbeidsovereenkomst zelf. Zij kunnen de wederpartij aanspreken op nakoming van die verplichtingen en zo nodig een rechtsvordering instellen bij de civiele rechter.

In titel 7.10 BW zijn twee bijzondere bepalingen opgenomen voor huishoudelijk personeel. De eerste is art. 7:655 lid 4 BW. Dit wetsartikel betreft de verplichte verstrekking door de werkgever aan de werknemer van een schriftelijke opgave van gegevens, zoals het overeengekomen loon en de gebruikelijke arbeidsduur. Voor huishoudelijk personeel geldt dat deze opgave slechts door de werkgever hoeft te worden verstrekt wanneer de werknemer er om verzoekt.

De tweede bepaling is van grotere importantie. Het betreft art. 7:629 lid 2 BW, inzake de loondoorbetaling bij een verhindering de bedongen arbeid te verrichten ten gevolge van

ziekte. Op werkgevers rust normaal gesproken de verplichting bij ziekte gedurende 104 weken 70% van het (gemaximeerde) loon door te betalen (eventueel door het UWV met nog eens 52 weken te verlengen wanneer de werkgever tekortschiet in zijn re-integratieverplichtingen).

Deze verplichting is ingevolge het tweede lid van art. 7:629 BW beperkt tot zes weken voor de werkgever van de werknemer die doorgaans op minder dan vier dagen per week uitsluitend of nagenoeg uitsluitend diensten verricht ten behoeve van het huishouden van de natuurlijke persoon tot wie hij in dienstbetrekking staat.

De overige bepalingen van titel 7.10 BW, bijvoorbeeld die met betrekking tot doorbetaalde vakantie en aansprakelijkheid met betrekking tot ongevallen, zijn wel van toepassing op huishoudelijk personeel dat minder dan op vier dagen werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst.

³

Belastingplan 2007, Memorie van toelichting. Kamerstukken II, 2007/08, 30804 nr. 3

Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 (BBA)

Niet alle bepalingen omtrent ontslag zijn in het BW neergelegd. Een van de belangrijkste vereisten is niet opgenomen in het BW, maar in het BBA. Op grond van art. 6 van dit besluit heeft de werkgever voor elke opzegging van een arbeidsverhouding zonder instemming van de werknemer voorafgaande toestemming nodig van het UWV WERKbedrijf, een 'ontslagvergunning'. De handhaving berust bij de werknemer. Wordt de arbeidsverhouding opgezegd zonder de vereiste toestemming, dan kan hij de opzegging vernietigen en doorbetaling van het loon vorderen.

Tot de doelgroep van het BBA behoren in de eerste plaats werknemers met een

⁴

arbeidsovereenkomst als bedoeld in art. 7:610 BW. Het besluit zondert bepaalde werknemers echter uit van de werkingssfeer, onder wie huishoudelijk personeel dat op minder dan vier dagen werkzaam is. Voor hen geldt dat de werkgever geen toestemming van het UWV nodig heeft voor opzegging van de arbeidsovereenkomst. Benadrukt zij dat de bepalingen omtrent opzegging in het BW wel van toepassing zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat zowel door werkgever als door werknemer wel een opzegtermijn in acht moet worden genomen, op straffe van schadeplichtigheid, en dat de werkgever een goede reden moet hebben voor het ontslag. Indien dat niet het geval is, kan de werknemer een schadevergoeding vorderen op grond van kennelijk onredelijk ontslag.

Met invoering van het in 2013 door de regering ingediende wetsvoorstel Werk en zekerheid zal het BBA 1945 worden ingetrokken en zullen de relevante bepalingen in het BW worden ondergebracht.

Ook in de nieuwe situatie zal voor de opzegging van de huishoudelijke dienstverlener een geldige reden aanwezig moeten zijn (art. 7:669 nieuw). Anders dan voor andere werknemers zal bij het ontbreken van instemming van de werknemer nog steeds geen toestemming van

het UWV nodig zijn (art. 7:671 lid 1 onder d nieuw). Dit betekent echter niet dat het ontbreken van een geldige reden niet gesanctioneerd is. Ontbreekt een geldige reden, dan kan de rechter de particuliere werkgever van de dienstverlener namelijk op grond van art. 7:681 lid 3 nieuw veroordelen tot herstel van de arbeidsovereenkomst of hem, bij ernstige verwijtbaarheid van de werkgever, een billijke vergoeding toekennen.

Verder geldt straks ook voor de huishoudelijk dienstverlener dat hij na twee jaren dienstverband, ook wanneer een geldige reden voor de beëindiging bestaat, aanspraak kan maken op een transitievergoeding van eenderde maandsalaris per dienstjaar (zie art. 7:673 nieuw).

Verplichte werknemersverzekeringen

Tot de werknemersverzekeringen worden gerekend de Ziektewet (ZW), de Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en de Werkloosheidswet (WW). De ZW en Wet WIA bieden een inkomensvoorziening bij arbeidsongeschiktheid wegens ziekte; de eerste gedurende de eerste twee jaren van arbeidsongeschiktheid, de tweede voor de periode daarna. De eerste wet keert –een aantal, limitatief omschreven gevallen daargelaten - niet uit wanneer de zieke werknemer aanspraak kan maken op loon van zijn werkgever (a rt. 29 lid 1 ZW). Deze wet is daarom vooral van belang voor degenen die geen werkgever (meer) ⁴ De personenkring omvat ook anderen die persoonlijk arbeid verrichten voor een ander (art. 1, aanhef, onder b, 2e BBA).

hebben, de zogenoemde ‘vangnetters’. De WW voorziet in een recht op loongerelateerde uitkering bij werkloosheid.

De doelgroep van de ZW, Wet WIA en WW wordt gevormd door ‘werknemers’. Wie werknemer is, is neergelegd in de artikelen 3 tot en met 8c ZW en de artikelen 3 tot en met 8a van de WW. De WIA heeft dezelfde personenkring als de ZW (art. 8 WIA).

In art. 6 van de ZW en WW zijn bepaalde arbeidsverhoudingen die onder art. 3, 4 of 5 van de ZW en WW vallen, weer uitgezonderd van de verzekering. Deze personen hebben dus een dienstbetrekking in de zin van art. 3, 4 of 5 ZW/WW, maar vallen toch niet onder het toepassingsbereik van de wet. In het artikel zijn ook de personen uitgezonderd die doorgaans op minder dan vier dagen per week diensten verrichten ten behoeve van de natuurlijke persoon tot wie zij in dienstbetrekking staan. Zij zijn derhalve niet verplicht verzekerd ingevolge de werknemersverzekeringen.

Dat wil zeggen dat zij geen aanspraak kunnen maken op de in deze wetten opgenomen uitkeringen, maar ook dat hun werkgever niet verplicht is over het aan het huishoudelijk personeel betaalde salaris premies werknemersverzekeringen af te dragen. Huishoudelijk personeel kan zich wel vrijwillig verzekeren (zie art. 64 lid 1 onder e ZW, art. 18 lid 1 onder e Wet WIA, art. 53 lid 2 WW). De daarvoor verschuldigde premie moet door de betrokkene

zelf worden opgebracht en is conform de premie voor de verplichte verzekering en is aanzienlijk⁵.

Zwangerschaps- en bevallingsuitkering

In de Wet Arbeid en zorg (WAZO) is een aantal verlofregelingen neergelegd: zwangerschaps

-

en bevallingsverlof, adoptie- en pleegzorgverlof, calamiteiten- en ander kort verzuimverlof, kortdurend en langdurend zorgverlof en ouderschapsverlof. Soms voorziet de wet in een loondoorbetalingsplicht tijdens het verlof. Dit is onder meer het geval bij het calamiteitenverlof en het kortdurend zorgverlof bij ziekte van een gezinslid of ouder. Voor andere verlofvormen, zoals het langdurend zorgverlof en het ouderschapsverlof, bestaat geen wettelijke loondoorbetalingsverplichting.

Tijdens het zwangerschaps- en bevallingsverlof, het adoptieverlof en het pleegzorgverlof bestaat geen recht op loon, maar kan de werknemer aanspraak maken op een uitkering van UWV.

De kring van rechthebbenden wordt gevormd door personen die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst of een aanstelling als ambtenaar. Huishoudelijk personeel valt ook onder de werkingssfeer van de wet. Wel kent deze op één punt een bijzondere positie toe aan degene die doorgaans op minder dan vier dagen per week diensten verricht ten behoeve van de natuurlijk persoon tot wie zij in dienstbetrekking staat. Dat is het geval bij de

uitkering die bij zwangerschaps- en bevallingsverlof, adoptieverlof en pleegzorgverlof van het UWV kan worden ontvangen. Voor werknemers in de zin van de werknemersverzekeringen kent de WAZO tijdens deze verlofvormen een uitkeringsrecht gelijk aan het door de werknemer genoten (gemaximeerde) dagloon. Huishoudelijk personeel kan daarvoor niet in aanmerking komen, omdat zij niet verzekerd zijn voor genoemde verzekeringen (zie hiervoor). De uitsluiting van deze groep van inkomensbescherming tijdens zwangerschaps- en bevallingsverlof zou echter in strijd zijn met Europeesrechtelijke verplichtingen. Daarom is in de WAZO een bijzondere

⁵ ZW: 8,8%, WW 1,75%, Wia: 5,64%

zwangerschaps- en bevallingsuitkering voor 'beroepsbeoefenaren op arbeidsovereenkomst' (d.i. het huishoudelijk personeel dat is uitgezonderd van de werknemersverzekeringen) opgenomen (art. 3.17 en verder WAZO). Deze uitkering is niet gerelateerd aan het eigen loon, maar aan het minimumloon. Deeltijd huishoudelijk personeel komt niet in aanmerking voor een uitkering bij adoptie- of pleegzorgverlof.

Loonbelasting, premies volksverzekeringen en Zorgverzekeringswet

De Wet op de Loonbelasting 1964 heeft ingevolge de artikelen 2 tot en met 5 *grosso modo* dezelfde doelgroep als de werknemersverzekeringen.

Art. 5 lid 1 zondert diegenen die doorgaans op minder dan vier dagen per week diensten verrichten ten behoeve van de natuurlijk persoon tot wie zij in dienstbetrekking staan, uitdrukkelijk uit van het begrip dienstbetrekking. Degene die huishoudelijk personeel inschakelt, is daarom niet inhoudingsplichtig voor de loonbelasting en, als gevolg daarvan, evenmin voor de door de werknemer verschuldigde premies volksverzekeringen (art. 57 lid 2 Wet financiering sociale verzekeringen) en de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet (art. 49 lid 2 Zorgverzekeringswet). Betrokkenen zijn uiteraard wel gehouden inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen en inkomensafhankelijke bijdrage Zvw te betalen over hun inkomsten. Deze dienen bij wijze van aanslag te worden geheven na aangifte van de inkomsten door betrokkene bij de belastingdienst.

Algemene wet gelijke behandeling (Awgb)

De Awgb verbiedt (directe en indirecte) discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat onder meer bij het aangaan en beëindigen van een arbeidsverhouding, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsomstandigheden (art. 5 lid 1 Awgb). Dit verbod geldt echter niet indien 'de werkverhouding een privé-karakter heeft' en het verschil in behandeling berust op een kenmerk dat 'vanwege de aard van de betrokken specifieke beroepsactiviteit of de context waarin deze wordt uitgeoefend, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste vormt, mits het doel legitiem is en het vereiste evenredig is aan dat doel' (art. 5 lid 3 Awgb)⁶. De uitzondering is bedoeld om het recht op gelijke behandeling af te bakenen van het grondwettelijke recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Zij is vooral van belang voor de persoonlijke verzorging of verpleging van een van de gezinsleden binnen de huishouding. Anders dan in de eerder genoemde wetten is de uitzondering voor huishoudelijk personeel hier niet beperkt tot het werken op minder dan vier dagen. Ook hier geldt weer dat handhaving is overgelaten aan de werknemer zelf. Hij of zij dient zich tot de rechter te wenden wanneer de werkgever zich niet aan de Regeling houdt.

Andere wetten dan de bovengenoemde kennen geen bijzondere bepalingen voor huishoudelijk personeel. Zo zijn bijvoorbeeld de Wet Minimumloon en

⁶ 15 Tot 2011 was de uitzondering ruimer omschreven.

Gesproken werd over 'eisen die, gelet op privé-karakter van de werkverhouding, in redelijkheid kunnen worden gesteld'. De bepaling werd aangepast omdat de Europese Commissie de formulering niet in overeenstemming achtte met Europese richtlijnen op het terrein van de gelijke behandeling bij de arbeid.

Minimumvakantiebijslag, de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet in beginsel van toepassing.

Effect van het verschil in rechtspositie

De rechtspositie van werknemers die vallen onder de Regeling verschilt van die van andere werknemers. Welke effecten dit verschil in de praktijk heeft, hangt af van de omstandigheden.

Hieronder wordt beschreven hoe het verschil in rechtspositie concreet uitpakt.

Ziekte, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid

Onder de Regeling zijn werknemers niet verplicht verzekerd voor de WW en arbeidsongeschiktheid en hebben zij recht op zes weken loondoorbetaling bij ziekte in plaats van twee jaar. Dienstverleners onder de Regeling vallen bij (langdurige) ziekte en werkloosheid terug op de Wet werk en bijstand (50% van het minimumloon plus 20% wanneer de woonkosten niet met een ander gedeeld kan worden). Dit zal in veel gevallen niet (veel) lager liggen dan een WW of WIA uitkering, vanwege de relatief lage lonen voor dienstverleners aan huis. Vanwege vermogens- en partnertoetsen zal er echter niet altijd een beroep op de Wet werk en bijstand mogelijk zijn en kunnen ziekte en werkloosheid in die gevallen ingrijpende inkomensgevolgen hebben.

Bij werkloosheid dient te worden opgemerkt dat het ook zonder de regeling dienstverlening aan huis niet gemakkelijk zou zijn het recht op deze inkomensverzekering te verzilveren, aangezien er vaak sprake is van meerdere kleine dienstverbanden. In de WW bestaat namelijk slechts recht op een uitkering als iemand ten minste vijf arbeidsuren of ten minste de helft van zijn gemiddeld aantal arbeidsuren (GAA) per week verliest. Het gemiddeld aantal arbeidsuren per week wordt berekend over 26 weken. Iemand die bijvoorbeeld 26 weken werkzaam is in zeven banen van drie uur heeft een GAA van 21 uur. Als deze persoon één baan verliest van drie uur dan ontstaat er geen recht op een uitkering. Verliest deze persoon twee weken later opnieuw een baantje van drie uur dan kan wel een uitkering ontstaan omdat het arbeidsurenverlies dan meer dan vijf uur is.

Aanvullend pensioen

Huishoudelijk werkers bouwen geen aanvullend pensioen op via hun werkgever.

De gevolgen hiervan zijn in de praktijk beperkt. Huishoudelijk werkers krijgen zelden (veel) meer

betaald dan het minimumloon. Werknemers met een minimumloon bouwen doorgaans geen aanvullend pensioen op, vanwege de AOW-franchise. De AOW – waarop ook huishoudelijk werkers in beginsel recht hebben - is immers al gelijk aan ca. 70% van het minimumloon.

3.2 De Regeling in internationale context

In de afgelopen jaren is de verhouding tussen de Regeling dienstverlening aan huis en het internationaalrechtelijke kader meerdere malen aan de orde gekomen, omdat er sprake is van spanning met de Regeling dienstverlening aan huis. In onderstaande paragraaf worden de betreffende verdragen en Richtlijnen kort beschreven. Het valt buiten het bereik van dit rapport om uitvoerig in te gaan op welke punten de spanning ontstaat. De commissie verwijst in dit verband naar de beschikbare juridische literatuur (Bijvoorbeeld Bijleveld en Cremers, 2010).

Art. 157 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU)

In art. 157 VWEU, en de hieruit voortvloeiende Richtlijn 2006/54/EG van 5 juli 2006 betreffende de toepassing van het beginsel van gelijke kansen en gelijke behandeling van mannen en vrouwen in arbeid en beroep (herschikkingsrichtlijn), is het beginsel opgenomen van gelijke kansen en gelijke behandeling van mannen en vrouwen in werkgelegenheid en beroep, met inbegrip van het beginsel van gelijke beloning voor gelijke of gelijkwaardige arbeid. De Regeling raakt aan dit verdrag omdat in de sector dienstverlening aan huis voornamelijk vrouwen werken. In het arrest *Rinner-Kühn* heeft het Hof geoordeeld dat deze bepaling aldus moet worden uitgelegd dat het in de weg staat aan een nationale wettelijke regeling die de werkgevers toestaat om die werknemers uit te sluiten van de doorbetaling van loon bij ziekte, wanneer die maatregel een groter aantal vrouwen dan mannen treft, tenzij de Lidstaat aantoont dat de bedoelde maatregel haar rechtvaardiging vindt in objectieve factoren die niet van doen hebben met discriminatie op grond van geslacht.

Richtlijn 79/7/EEG

Artikel 4 van de Richtlijn 79/7/EEG van de Raad van 19 december 1978 betreffende de geleidelijke tenuitvoerlegging van het beginsel van gelijke behandeling van mannen en vrouwen op het gebied van de sociale zekerheid, verbiedt directe en indirecte discriminatie van mannen en vrouwen. In de afgelopen jaren is daarbij meerdere malen de vraag aan de

orde geweest of de Regeling dienstverlening aan huis in strijd is met artikel 4 van de Richtlijn dan wel dat er sprake was van een objectieve rechtvaardigingsgrond.

De Nederlandse overheid beroept zich in dit verband op het arrest-Nolte uit 1995. Het Europese Hof van Justitie besloot in dat arrest dat artikel 4, lid 1, van de Richtlijn aldus moet worden uitgelegd dat het zich niet verzet tegen een nationale Regeling die dienstverbanden waarbij in de regel minder dan 15 uren wordt gewerkt en waarvoor een salaris wordt ontvangen dat niet hoger is dan een zevende van het referentiemaandloon, uitsluit van het wettelijk stelsel van pensioenverzekeringen -ook al worden meer vrouwen dan mannen door deze Regeling getroffen wanneer de nationale wetgever er in redelijkheid van kon uitgaan dat de betrokken nationale Regeling noodzakelijk was ter verwezenlijking van een doelstelling van sociaal beleid.

Richtlijn 97/81/EG

De Richtlijn 97/81/EG van de Raad van 15 december 1997 betreffende de door de Unice, het CEEP en het EVV gesloten raamovereenkomst inzake deeltijdarbeid heeft als doel discriminatie van deeltijdwerkers te voorkomen. Dienstverlening aan huis betreft vaak deeltijdwerk.

De Richtlijn eist dat met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden deeltijdwerkers niet minder gunstig worden behandeld dan vergelijkbare voltijdwerkers louter op grond van het feit dat zij in deeltijd werkzaam zijn, tenzij het verschil in behandeling om objectieve redenen gerechtvaardigd is. Indien zulks om objectieve redenen gerechtvaardigd is, kunnen de lidstaten en/of de sociale partners eventueel de toegang tot bepaalde arbeidsvoorwaarden afhankelijk stellen van een bepaalde diensttijd, arbeidsduur of beloning. Drempelbepalingen voor deeltijdwerkers moeten op gezette tijden opnieuw worden bezien met inachtneming van het beginsel van non-discriminatie.

VN-vrouwenverdrag

Het VN-vrouwenverdrag heeft als doelstelling de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen. Art. 11 lid 1 kent vrouwen een reeks rechten toe die betrekking hebben op het traject van toegang tot en met einde van de arbeidsverhouding. Art. 11 lid 2 verplicht tot het treffen van een aantal concrete maatregelen die ertoe moeten dienen om discriminatie van vrouwen op grond van huwelijk of moederschap te voorkomen en het daadwerkelijk recht van vrouwen op arbeid te verzekeren. Art. 11 lid 3 kent een verplichting tot evaluatie van beschermende wetgeving.

De lidstaten zijn verplicht iedere vier jaar verslag te doen over de naleving van het VN vrouwenverdrag aan het toezichthoudend orgaan, het Committee on the Elimination of Discrimination Against Women (CEDAW). CEDAW heeft in 2010 aanbevelingen aan Nederland gedaan over de naleving van het verdrag. CEDAW heeft Nederland onder meer opgeroepen maatregelen te treffen zodat ook het deeltijd huishoudelijk personeel volledige rechtsbescherming krijgt en de uitsluiting van de werknemersverzekeringen wordt opgeheven. Daartoe heeft CEDAW in de *Concluding Observations* het volgende

geconcludeerd en aanbevolen:

38. The Committee expresses serious concern that in the Netherlands several hundred thousand domestic workers working in private households and home-care workers financed by public schemes, 95 per cent of whom are women, have limited social rights and limited access to social security, notably unemployment and disability benefits and pensions.

39. The Committee calls upon the State party to take measures to ensure that women domestic workers are duly provided with full social rights and that they are not deprived of social security and other labour benefits

Nederland zal in 2014 de zesde voortgangsrapportage aan de CEDAW aanbieden.

ILO-verdrag nr. 175

Het in 2002 in Nederland in werking getreden ILO-verdrag nr. 175 betreffende deeltijdwerk brengt voor de lidstaten de verplichting mee om een wettelijke regeling voor deeltijdwerk te treffen. Art. 3 van het verdrag maakt het mogelijk om bijzondere categorieën van werknemers of bedrijven geheel of gedeeltelijk uit te sluiten van de werkingssfeer van het verdrag. Dit onder de voorwaarde dat de toepassing van het verdrag tot bijzondere problemen van wezenlijke aard zou kunnen leiden. Daarbij geldt als voorwaarde dat de betrokken representatieve organisaties van werkgevers en werknemers hierover geraadpleegd zijn. Nederland heeft van deze bepaling gebruik gemaakt door bij de ratificatie het deeltijd huishoudelijk personeel dat op minder dan drie⁷ dagen in een particuliere huishouding werkt, uit te sluiten van de toepassing van het verdrag.

De verdere uitbreiding van de doelgroep van de Regeling dienstverlening aan huis in 2007 heeft zonder raadpleging van de sociale partners plaatsgevonden. Uitbreiding van groepen die uitgesloten worden van de werkingssfeer van een ILO-verdrag is in beginsel niet toegestaan omdat volgens het verdrag het streven moet zijn deze groep te beperken.

3.3 ILO-verdrag 189

Waar bovengenoemde verdragen en Richtlijnen de positie van huishoudelijk personeel op indirecte wijze raken (discriminatie op grond van geslacht of arbeidsduur), is ILO -verdrag 189

direct gericht op de positie van de huishoudelijk werkers. Het verdrag bevat voorschriften

⁷ Voor 2007 gold de voorloper van de regeling dienstverlening aan huis voor werknemers op minder dan drie dagen per week.

die betrekking hebben op *domestic workers*. In de preambule van het verdrag worden de voornaamste overwegingen van de ILO om tot dit verdrag te komen opgesomd. Hieruit blijkt dat een van voornaamste achtergronden van het verdrag gelegen is in het beschermen van de positie van (migranten)vrouwen in ontwikkelingslanden. Verwezen wordt naar de *ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work* en de *ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization*.

Art. 1 van het verdrag, dat domestic workers omschrijft, is al in paragraaf 2.1 geciteerd. Het verdrag bevat onder meer voorschriften betreffende het waarborgen van fundamentele rechten (art. 3), het voorkomen van kinderarbeid (art. 4), de bescherming tegen misbruik, geweld en intimidatie (art. 5), redelijke arbeidsvoorwaarden (art. 6), de informatieplicht van de werkgever (art. 7), de arbeids- en rusttijden en overwerkvergoedingen (art. 10), de toepasselijkheid van het wettelijk minimumloon (art. 11), de wijze van betaling (art. 12) en de arbeidsomstandigheden (art. 13).

⁸

Nederland voldoet aan de eisen van dit verdrag, met uitzondering van art. 14, dat betrekking heeft op de sociale zekerheid. Het eerste lid van dit verdragsartikel luidt: *'Each Member shall take appropriate measures, in accordance with national laws and regulations and due with regard for the specific characteristics of domestic work, to ensure that domestic workers enjoy conditions that are not less favourable than those applicable to workers generally in respect of social security protection, including with respect to maternity.'*

De uitzonderingen voor huishoudelijk personeel ten aanzien van de werknemersverzekeringen, de loonbelasting en de afwijkende positie ten opzichte van andere werknemers met een arbeidsovereenkomst in de WAZO zijn in strijd met artikel 14 en staan derhalve in de weg van ratificatie van het verdrag. Daarbij is van belang dat het verdrag gericht is op het gelijktrekken van de aan de betrokken regelingen te ontleen rechten voor de werknemer ('not less favourable'), en niet op het gelijkstellen van de positie/plichten van de particuliere werkgever aan die van andere werkgevers.

De in par. 3.1 benoemde uitzonderingen voor huishoudelijk personeel op het vereiste van een ontslagvergunning en in de Awgb zijn in de visie van de commissie niet in strijd met ILO - verdrag 189.

⁸ Alsmede mogelijk art. 7 van het verdrag in relatie tot 7:655 lid 4 BW. Dit wetsartikel betreft de verplichte verstrekking door de werkgever aan de werknemer van een schriftelijke opgave van gegevens, zoals het overeengekomen loon en de gebruikelijke arbeidsduur. Voor huishoudelijk personeel geldt dat deze opgave slechts door de werkgever hoeft te worden verstrekt wanneer de werknemer er om verzoekt. Artikel 7 blijft in dit rapport verder buiten beschouwing.