

Algemene voorwaarden van de Verhuisdienst

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2026

Inhoudstafel

1. Definities.....	1
2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden	3
3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst	4
4. Kenmerken van de Verhuisdienst.....	7
5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen	9
6. Tarieven.....	10
7. Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant.....	10
8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden	11
9. Klachten.....	11

1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

●**Oude adres:** het postadres (met uitsluiting van elke postbus) van waar de aan de Klant geadresseerde briefwisseling in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling naar het Nieuwe Adres wordt doorgestuurd.

●**Aanvrager:** elke derde persoon die, op vertoon van de vereiste vertegenwoordigingsdocumenten (volmacht), in naam en voor rekening van de Bewoner(s) het Verhuisformulier invult en afgeeft/valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, de wijziging en de verlenging ervan.

●**Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.

●**Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, beschikbaar op de website van bpost, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.

● **Bewoner:** elke natuurlijke persoon van wie de familienaam en de voornaam zijn vermeld op het Verhuisformulier, inclusief de Hoofdbewoner, en voor wie het Doorsturen van geadresseerde Briefwisseling naar het nieuwe adres wordt aangevraagd.

● **bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder het nummer 0214.596.464.

● **Charter voor de persoonlijke levenssfeer:** het 'Charter voor de persoonlijke levenssfeer' zoals opgenomen in het Verhuisformulier.

● **Datum van Aanvraag:** de datum waarop de Klant een of meer ere onderdelen van de Verhuisdienst aanvraagt.

● **Hoofdbewoner:** de Bewoner die in naam en voor rekening van de Klant het Verhuisformulier invult en afgeeft/valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, de wijziging en de verlenging ervan, behoudens indien het verzoek tot Doorsturen gebeurt door een Aanvrager.

● **Klant:** de Bewoners voor wie de Verhuisdienst van toepassing is.

● **Leverancier(s):** de dienstverlener(s), zoals door de Klant op het Verhuisformulier geselecteerd, waaraan bpost, op verzoek van de Klant, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners overmaakt om deze leverancier op de hoogte te stellen van de verhuizing of om nuttige informatie aan te vragen bij deze leverancier.

● **Nieuw adres:** het postadres of de postbus waarnaar alle briefwisseling zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3 geadresseerd aan een of meerdere Bewoners wordt doorgestuurd in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling.

● **Oude adres:** het postadres (met uitsluiting van elke postbus) van waar de aan de Klant geadresseerde briefwisseling in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling naar het Nieuwe Adres wordt doorgestuurd.

● **Overeenkomst:** de overeenkomst met betrekking tot de Verhuisdienst die wordt gesloten tussen de Klant en bpost.

● **Pakket:** een zending die ofwel voldoet aan minstens één van deze drie voorwaarden: (1) de afmetingen overschrijden 350 mm lengte x 230 mm breedte x 30 mm hoogte, of (2) het pakket weegt meer dan 2 kg, of (3) de zending wordt in rolvorm verzonden, ofwel door de afzender werd gefrankeerd met frankeermiddelen die voor pakketten zijn voorbehouden (bpack-etiketten bijvoorbeeld)

● **Partners:** de ondernemingen – zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer – waaraan bpost, mits de klant zijn akkoord geeft, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de meerderjarige Bewoners kan doorgeven.

● **Startdatum:** de Startdatum van het Doorsturen van de Brief-wisseling door bpost.

● **Verhuisdienst:** de door bpost aangeboden dienst die uit volgende drie onderdelen bestaat waarbij de laatste twee onderdelen facultatief zijn:

(i) Doorsturen van de Briefwisseling: bpost stuurt de briefwisseling (zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3) van de Bewoners door van het Oude Adres naar het Nieuwe Adres;

(ii) Bericht van Adreswijzing: bpost geeft de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners door aan de Leveranciers waarvan zij wensen dat zij op de hoogte worden gebracht van hun adreswijziging; en

(iii) Kortingsbonnen: tenzij de Klant zich hiertegen verzet, stuurt bpost kortingsbonnen met betrekking tot producten van diverse commerciële partners.

●**Verhuisformulier:** het formulier waarmee de Klant een of meerdere onderdelen van de Verhuisdienst aan bpost aanvraagt. Bij de aanvraag in het Postkantoor is het Verhuisformulier een papieren formulier. Bij de online-aanvraag is het Verhuisformulier een elektronisch formulier.

●**Verhuisgerelateerde Gegevens:** de persoonsgegevens zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer.

2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden

2.1. Deze Algemene Voorwaarden regelen de Verhuisdienst vanaf 1 januari 2026.

2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de dienst van bpost die aangevraagd wordt door natuurlijke personen met als doel hun briefwisseling in geval van een verhuizing, of een wijziging van de gegevens met betrekking tot het Oude Adres zonder verhuizing, te laten doorsturen.

2.3. Deze Algemene Voorwaarden, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Klant en bpost. In geval van tegenstrijdigheid tussen voormelde teksten, hebben de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voorrang.

2.4. Door het Verhuisformulier in te vullen en af te geven in het Postkantoor, dan wel in te vullen en te valideren op de website, bevestigt de Klant kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en ze onvoorwaardelijk te aanvaarden.

2.5. Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal deze bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn. Alle andere bepalingen blijven echter van kracht. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet afdwingbaar zou worden verklaard, wordt aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

2.6. Deze Algemene Voorwaarden worden geregeld door het Algemene Voorwaarden van de Belgische recht. Alle geschillen inzake de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden die niet in der minne geregeld kunnen worden, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de rechtbanken en hoven van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst

3.1. Aanvraag in een postkantoor

3.1.1. De onderdelen van de Verhuisdienst kunnen worden aangevraagd in het postkantoor door afgifte van het Verhuisformulier aan het loket. De aanvraag van de Klant kan slechts worden aanvaard indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren is ingevuld door de Hoofdbewoner of de Aanvrager (die in beide gevallen minstens 18 jaar oud is) en ondertekend is door alle Bewoners van 15 jaar of ouder.

3.1.2. Wanneer hij naar het postkantoor gaat, worden de identiteit en het oude adres van de Hoofdbewoner aan het loket geverifieerd aan de hand van een origineel identiteitsbewijs en een bewijs van woonst.

Het identiteitsbewijs en het bewijs van woonst moeten worden geleverd door middel van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:

- een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen;
- een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn.

Het elektronische identiteitsbewijs moet in de kaartlezer aan het loket worden gestoken.

Als het adres dat gekoppeld is aan het elektronische identiteitsdocument niet overeenkomt met het Oude Adres waarvoor de Verhuisdienst wordt aangevraagd, moet de Hoofdbewoner (of de Aanvrager) een bewijs van woonst voorleggen met vermelding van het Oude Adres, dat is afgeleverd door de bevoegde gemeente.

Indien de Hoofdbewoner zijn elektronisch identiteitsdocument, afgeleverd door de Belgische autoriteiten, niet kan voorleggen, moet hij een origineel en geldig identiteitsdocument zoals in de lijst hieronder en alle volgende documenten voorgeleggen:

- een Belgisch paspoort, een identiteitskaart voor de EU-onderdanen of een buitenlands paspoort en;
- een officieel document waaruit het verlies of de lopende verlenging van de Belgische elektronische identiteitskaart of de Belgische elektronische verblijfsvergunning blijkt en;
- een bewijs van woonst met vermelding van het Oude Adres, afgeleverd door de bevoegde gemeente.

3.1.3. Wanneer een Aanvrager handelt in naam van de Bewoner(s), wordt zijn identiteit aan het loket geverifieerd op basis van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:

- een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen;
- een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn.

Het elektronische identiteitsbewijs moet in de kaartlezer aan het loket worden gestoken.

De Aanvrager moet altijd de nodige vertegenwoordigingsdocumenten (ondertekende volmacht) voorleggen.

bpost bewaart een kopie van de ondertekende volmacht voor verificatie- en compliance-doeleinden.

3.1.4. De identiteit van de Hoofdbewoner, indien hij is vertegenwoordigd door een Aanvrager, en van de andere bewoners van 12 jaar en ouder, wordt aan het loket geverifieerd aan de hand van het origineel of een kopie van beide zijden van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:

- een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen of;
- een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn of;
- een Kids-ID (voor wie minder dan 15 jaar oud is).

Als het door de Belgische autoriteiten afgeleverde origineel of de kopie van het elektronische identiteitsdocument van een andere bewoner niet kan worden voorgelegd, moet een geldig origineel

identiteitsdocument of een kopie aan beide zijden (met daarop de handtekening van de Bewoner) zoals in de lijst hieronder, met alle volgende documenten worden voorgelegd:

- een Belgisch paspoort, een identiteitskaart voor de EU-onderdanen of een buitenlands paspoort en;
- een officieel document waaruit het verlies of de lopende verlenging van de Belgische elektronische identiteitskaart of de Belgische elektronische verblijfsvergunning blijkt en;
- een bewijs van woonst met vermelding van het Oude Adres, afgeleverd door de bevoegde gemeente.

3.1.5. De identiteit van de Bewoners van minder dan 12 jaar wordt aan het loket gecontroleerd op basis van:

- een origineel elektronisch identiteitsdocument dat is afgeleverd door de Belgische autoriteiten (Kids-ID) of;
- een attest van gezinssamenstelling.

3.1.6. Documenten die niet worden geaccepteerd (niet-limitatieve lijst):

- enkel een attest (verlies, diefstal, verlenging of aanvraag) zonder origineel identiteitsdocument;
- kopieën of afdrukken, behalve in het geval van een volmacht;
- rijbewijs.

3.1.7. Weigeringen en beperkingen:

bpost behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, elke aanvraag met betrekking tot de Verhuisdienst te weigeren, meer bepaald in geval van niet-naleving van de identificatievoorwaarden, conformiteit van het formulier of vermoeden van fraude.

3.1.8. De Overeenkomst komt tot stand op het ogenblik dat op cumulatieve wijze aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpost heeft de Klant een kasticket en een aanvaarding van de door de Klant ingediende aanvraag overhandigd; en (ii) bpost heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Het kasticket vormt het bewijs van betaling. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.2. Online aanvraag

3.2.1 De Verhuisdienst kan online worden aangevraagd door het Verhuisformulier op de website te valideren. De aanvraag kan slechts worden aanvaard indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren is ingevuld.

De Aanvrager moet zich identificeren en authenticeren via itsme. De informatie die door Belgian Mobile ID, eigenaar van itsme, aan bpost wordt doorgegeven, omvat met name de naam, de voornaam, het nummer van de identiteitskaart, de geldigheidsdatum van de kaart en, indien van toepassing, bepaalde veiligheidsgegevens (enkel in geval van (vermoeden van) fraude of andere risico's). Deze gegevens worden gecommuniceerd in overeenstemming met het privacybeleid van itsme, dat beschikbaar is op het volgende adres:

<https://www.itsme-id.com/en-BE/legal/app-privacy-policy>.

Voor een online aanvraag moet de Hoofdbewoner en/of de Aanvrager ten minste 18 jaar oud zijn. Elke Hoofdbewoner en elke Bewoner van 15 jaar en ouder moet ook in het bezit zijn van een elektronisch identiteitsdocument dat is afgeleverd door de Belgische overheid (zoals bijvoorbeeld een Belgische elektronische identiteitskaart of een buitenlandse elektronische kaart). Het kaartnummer van het elektronische identiteitsdocument moet op het verhuisformulier worden vermeld.

Klanten die geen elektronisch identiteitsbewijs hebben dat door de Belgische overheid is uitgegeven, worden uitgenodigd hun verzoek bij de Verhuisdienst in te dienen bij een postkantoor (zie artikel 3.1.2 hierboven).

Voor elke Bewoner die jonger is dan 12 jaar moet een attest van gezinssamenstelling per e-mail naar het volgende adres gestuurd worden: domymove@bpost.be, waarna bpost de Bewoner die jonger is dan 12 jaar als Bewoner kan toevoegen aan de Overeenkomst.

3.2.2. De Overeenkomst komt online tot stand op het ogenblik dat aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpost heeft de Klant per e-mail een bevestiging van de door de Klant ingediende aanvraag verstuurd, en (ii) bpost heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.3. Bevestiging

Ten laatste een week na de Datum van Aanvraag wordt er een bevestigingsbrief per post verstuurd naar de Hoofdbewoner. Deze wordt verzonden naar het Oude Adres indien deze werd uitgestuurd vóór de Startdatum van de dienst. De bevestigingsbrief vermeldt de gegevens van door de Klant aangevraagde Overeenkomst met betrekking tot het Doorsturen van de briefwisseling en de gegevens met betrekking tot de eventuele activering van de facultatieve onderdelen van de Verhuisdienst. De klant dient onmiddellijk contact op te nemen met bpost wanneer hij een fout vaststelt met betrekking tot de informatie in de bevestigingsbrief.

3.4. Wijziging, verlenging en beëindiging

3.4.1. Voor een Overeenkomst die wordt afgesloten in een Postkantoor kan de klant via het Postkantoor de volgende wijzigingen aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer, e-mail) en de vermelde Bewoners. Voor andere wijzigingen aan de Overeenkomst, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.4.2. Voor een Overeenkomst die Online is afgesloten, kan de klant de volgende wijzigingen zelf online aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer), de Bewoners (met uitzondering van de Hoofdbewoner) en Leveranciers toevoegen voor het Verzoek van informatie of Bericht van adreswijziging. Voor andere wijzigingen, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.4.3. Om het Doorsturen van de Briefwisseling zonder onderbreking te verlengen, dient bpost de betaling voor de verlenging ten laatste woensdag voor de einddatum van de dan lopende duurtijd te ontvangen.

3.4.4. Indien de klant zijn contract online afsloot, kan hij zelf een lopende Overeenkomst stopzetten. Indien een klant zijn contract afsloot in een Postkantoor kan hij deze Overeenkomst stopzetten in een Postkantoor naar keuze mits hij een origineel identiteitsbewijs van de Hoofdbewoner, zoals vermeld op de Overeenkomst, kan voorleggen. De klant kan ook een schriftelijke aanvraag bezorgen aan de klantendienst. Het document moet worden ondertekend door alle bewoners die 15 jaar of ouder zijn en moet vergezeld zijn van een kopie van het identiteitsbewijs van elk van de personen vermeld op het contract. In geval van problemen met het doorsturen van post van een minderjarige,

moet er een wettelijk attest (bv hoederecht) en een attest van gezinssamenstelling worden bezorgd. De Klant kan deze informatie per e-mail sturen naar domymove@bpost.be of naar het volgende adres opsturen : bpost Verhuisdienst BP 5000 Brussel of de procedures van de klantendienst raadplegen: <https://www.bpost.be/nl/bpost-contacteren>. bpost zal de aanvraag tot stopzetting behandelen binnen 7 werkdagen na de ontvangst van alle voormelde documenten. De overeenkomst wordt vervolgens ontbonden op de eerste zondag na de behandeling van de aanvraag.

3.4.5. Het verzoek tot beëindiging geeft enkel recht op een terugbetaling op voorwaarde dat de beëindiging binnen de 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst werd aangevraagd en de datum van de aanvraag van de beëindiging bovendien minstens 7 werkdagen voor de Startdatum valt, zo niet is er geen terugbetaling.

3.4.6. bpost kan de annulering van reeds uitgevoerde prestaties in het kader van het Bericht van Adreswijziging niet garanderen. De beëindiging van de Overeenkomst heeft verder geen enkele invloed op de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Klant die al aan Partners zijn meegedeeld.

3.5. Verstrijken, beperkingen en opschorting van de Overeenkomst

3.5.1. Nadat de Overeenkomst beëindigd is (na desgevallend verlengd te zijn geweest overeenkomstig Artikel 3.4.3), zal de briefwisseling geadresseerd aan het Oude Adres niet langer naar het Nieuwe Adres worden doorgestuurd, maar terug op het Oude Adres worden uitgereikt.

3.5.2. De Klant kan slechts 1 Overeenkomst afsluiten met als voorwerp het Doorsturen van de Briefwisseling geadresseerd aan eenzelfde Bewoner.

3.5.3. Ingeval dat één of meerdere Overeenkomsten zorgen voor tegenstrijdigheden wat betreft de uitreiking van de briefwisseling, dan kan bpost de briefwisseling ofwel doorsturen naar het Nieuwe Adres uit één van de Overeenkomsten ofwel de briefwisseling uitreiken op het Oude Adres.

3.5.4. bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig opschorten of annuleren in geval van:

- onvoorziene gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die het uitvoeren van de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk maken;
- vermoeden van onterecht of incorrect gebruik van de Verhuisdienst door de Klant (bijvoorbeeld fraude) of het vermelden van incorrecte gegevens in de Overeenkomst waardoor de correcte uitreiking van de briefwisseling van Bewoners vermeld in de Overeenkomst of van andere partijen, die niet vermeld zijn in de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk wordt.

4. Kenmerken van de Verhuisdienst

4.1. Algemeen

4.1.1. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien het Oude Adres in België gelegen is. Het Nieuwe Adres waarnaar de briefwisseling van de Klant wordt doorgestuurd kan zowel in België als in het buitenland gelegen zijn, tenzij het Nieuwe Adres een postbus betreft (in welk geval het een postbus gehuurd bij bpost in België moet zijn).

4.1.2. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien de brievenbus op het Oude Adres enkel aan het huishouden van de Klant toebehoort, met uitzondering van bedrijfsadressen of adressen toegewezen aan verschillende wooneenheden. bpost behoudt zich het recht voor Overeenkomsten onmiddellijk te beëindigen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een terugbetaling.

4.1.3. bpost voert het Doorsturen van de Briefwisseling niet uit voor (i) Pakketten, (ii) ongeadresseerde zendingen, (iii) kranten en tijdschriften (onder de vorm van een postabbonnement), (iv) postassignaties afkomstig van de Rijksdienst voor Pensioenen of van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, en (v) internationale verrekenzendingen.

4.1.4. bpost kan, voor het versturen en het Doorsturen van bepaalde zendingen in het kader van de Verhuisdienst, afwijken van de kenmerken van deze Verhuisdienst op uitdrukkelijk verzoek van een overheidsinstantie of naar aanleiding van (een onverenigbaarheid met) de toepassing van een wet of reglement zonder dat bpost hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld door de Klant.

4.2. Doorsturen van de briefwisseling

4.2.1. Ongeacht de manier waarop de Verhuisdienst wordt aangevraagd, dient de Klant er verder mee rekening te houden dat het Doorsturen van de Briefwisseling steeds start op een maandag en steeds eindigt op een zondag. Indien de Klant op het Verhuisformulier een Startdatum opgeeft die geen maandag is, zal het Doorsturen van de Briefwisseling pas de eerstkomende maandag na de opgegeven Startdatum geactiveerd worden. Indien een bepaalde maandag een feest- of sluitingsdag is, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling pas op de eerstvolgende werkdag geactiveerd. Bovendien moet de Klant er rekening mee houden dat:

(i) Indien de Verhuisdienst in het Postkantoor wordt aangevraagd, het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 12 kalenderdagen na de Datum van Aanvraag kan geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum die niet minstens 12 kalenderdagen later valt dan de Aanvraagdatum heeft opgegeven op het Verhuisformulier, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de opgegeven Startdatum;

(ii) Indien de Verhuisdienst online wordt aangevraagd, kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 5 kalenderdagen na de ontvangst van de betaling geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum opgeeft die niet minstens 5 kalenderdagen later valt dan de datum van ontvangst van de betaling, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de ontvangstdatum van de betaling.

4.2.2. De initiële duur van het Doorsturen van de Briefwisseling is de duur die de Klant op het Verhuisformulier opgegeven heeft, met een minimum van 3 en een maximum van 24 maanden, waarbij de duurtijd telkens een veelvoud van 3 maanden dient te zijn. Behoudens in geval van verlenging van de Overeenkomst, overeenkomstig Artikel 3.4, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling beëindigd op het einde van de oorspronkelijk gevraagde duurtijd. De einddatum is steeds een zondag.

4.2.3. Briefwisseling die geadresseerd is aan het Oude Adres, wordt als volgt doorgezonden:

(i) Als de Overeenkomst is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling waarop een van de familienamen van de betrokkenen exact voorkomt, worden doorgestuurd naar het nieuwe adres.

(ii) Als de Overeenkomst niet is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal enkel de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling waarop de voornaam (of de initialen) en de familienaam op exact dezelfde manier zijn vermeld als op het Verhuisformulier, naar het Nieuwe adres worden doorgestuurd. Voor de Bewoners die verhuizen naar het Nieuwe Adres kunnen bijkomende namen opgegeven worden op het Verhuisformulier. Onder bijkomende namen worden verstaan: hetzij dezelfde voornaam in combinatie met een andere familienaam, hetzij een andere voornaam met eenzelfde familienaam.

4.2.4. Het staat bpost vrij om het Nieuwe Adres van de Klant al dan niet op de door te sturen briefwisseling te noteren.

4.2.5. De briefwisseling wordt uitgereikt op het Nieuwe Adres met een vertraging van minimum 1 werkdag ten opzichte van de uitreiking op het Oude Adres. Bij het doorsturen van MaxiResponse zendingen naar het Nieuwe Adres dient ook rekening te worden gehouden met de behandelingstermijn van dit product. (Zoals vermeld in artikel 3.1 van AV MaxiResponse.)

4.3. Bericht van Adreswijziging

4.3.1. Indien de Klant de facultatieve dienst Bericht van Adreswijziging heeft aangevraagd, zal bpost, ten vroegste 3 werkdagen na de Datum van Aanvraag, de Leveranciers die door de Klant werden aangeduid op de hoogte brengen van de Verhuis- gerelateerde Gegevens van de Bewoners, op voorwaarde dat de Klant alle vereiste gegevens zoals gevraagd in het Verhuisformulier heeft opgegeven.

4.3.2. bpost handelt ten opzichte van de Leveranciers op verzoek van de Klant, in het kader van het onderliggende mandaat van de Verhuisdienst. De Verhuisdienst is volledig onafhankelijk van de contractuele relatie die bestaat tussen de Klant en de Leveranciers. Bijgevolg blijven de verplichtingen van de Klant ten opzichte van de Leverancier in het kader van een verhuizing (zoals het meedelen van een meterstand op de dag van het overhandigen van de sleutels) ten laste van de Klant.

5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen

5.1. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant.

5.1.1. De Hoofdbewoner verklaart dat de gegevens die hij in het Verhuisformulier vermeldt, correct en volledig zijn. Hij is als enige verantwoordelijk voor de juistheid ervan.

5.1.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die bpost en/of de Leveranciers of Partners of andere derden lijden als gevolg van het niet naleven door de Klant van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, zoals schade ten gevolge van een valse verklaring, het doorgeven van verkeerde informatie of het niet-toegestane of onachtzame gebruik van de Verhuisdienst door de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen alle vorderingen van derden in dit verband.

5.1.3. In geval van frauduleus gebruik of het vermoeden hiervan, behoudt bpost zich het recht om de Overeenkomst te beëindigen met onmiddellijke ingang, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige terugbetaling of schadevergoeding.

5.1.4. De Klant wordt erop gewezen dat diefstal en identiteitsfraude ernstige strafbare feiten zijn en dat het afsluiten van een Overeenkomst in naam van of ten gunste van een derde, door zich uit te geven als deze persoon of diens volmachthebber, kan leiden tot strafrechtelijke vervolging. 5.2. Verplichtingen en aansprakelijkheden van bpost

5.2.1. bpost is uitsluitend aansprakelijk voor de schade die rechtstreeks voortvloeit uit het niet uitvoeren of het niet correct uitvoeren van de Overeenkomst en die kan aangetoond worden door de Klant. In geen geval kan bpost aansprakelijk gesteld worden voor indirecte schade. Indien de aansprakelijkheid van bpost aangetoond kan worden, zal de schadevergoeding waar de Klant recht op heeft, beperkt zijn tot het in het kader van deze Overeenkomst door de Klant betaalde tarief.

5.2.2. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de onjuistheid van de gegevens door de Klant vermeld in het Verhuisformulier.

- schade die zou kunnen voortvloeien uit het niet nakomen door de Leveranciers of de Partners van hun verplichtingen. Het feit dat bpost op het Verhuisformulier of op de website verwijst naar bepaalde Leveranciers of Partners of naar hun producten of diensten, betekent geenszins dat bpost deze Partners of Leveranciers of hun producten of diensten op welke wijze ook controleert of goedkeurt.
- het niet of vertraagd uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst in geval van overmacht.

5.3. Extracontractuele en contractuele vorderingen

5.3.1. Binnen de grenzen van de wet komen bpost en de Klant overeen dat:

(i) schade veroorzaakt door een fout of niet-nakoming van een contractuele verplichting door een Partij of een hulppersoon van een Partij (waaronder personeelsleden, werknemers, bestuurders, leidinggevend, agenten, vertegenwoordigers, consultants, leveranciers, (onder)aannemers, rechtsopvolgers en rechthebbenden van die Partij) uitsluitend kan worden verhaald op grond van een contractuele vordering tegen de Partij in kwestie en in overeenstemming met de aansprakelijkheidsbepalingen van Onderhavige algemene voorwaarden, en

(ii) noch de Partij die de schade lijdt noch enige derde waarmee een Partij contracteert, recht heeft op een buitencontractuele vordering tegen de Partij die de schade berokkende of haar hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de basis van de schade ligt, ook een onrechtmatige daad vormt, behalve in het geval van een intentionele fout.

5.3.2. De klant levert redelijke inspanningen om in de overeenkomsten met zijn klanten die betrekking hebben op of verband houden met de ontvangst van diensten een bepaling op te nemen die overeenstemt met voorgaande paragraaf zodat deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen op een wettelijke manier buitencontractueel kunnen vervolgen. Als de Klant een dergelijke bepaling niet voorziet of als bpost of zijn hulppersonen toch door een van de klanten van de Klant worden gedagvaard voor schade die voortvloeit uit het leveren van diensten, zal de Klant bpost en zijn hulppersonen op eigen kosten vergoeden en verdedigen tegen een dergelijke buitencontractuele vordering.

6. Tarieven

6.1. De tarieven van de Verhuisdienst worden vermeld op de website van bpost <https://www.bpost.be/nl/tarieven>. Deze tarieven hebben voorrang boven alle elders vermelde tarieven.

6.2. De btw, alle andere indirecte belastingen, alle taksen, heffingen en retributies van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die thans en in de toekomst door of met de machtiging van gelijk welke overheid zouden geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Overeenkomst, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met het tarief.

6.3. bpost kan de tarieven op ieder moment wijzigen (bijvoorbeeld in functie van een toename van kosten), met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten, maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de tariefwijziging.

7. Gebruik door bpost van de persoonsgegevens van de Klant

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt in overeenstemming met de wet op de privacy zoals beschreven in het charter voor de persoonlijke levenssfeer op het Verhuisformulier. Door deze Overeenkomst af te sluiten verklaart de Klant dat hij/zij kennis heeft genomen van het charter voor de persoonlijke levenssfeer en dat hij/zij ermee instemt.

8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

8.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment worden gewijzigd door bpost. Dergelijke wijzigingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de postale sector. Deze sector is gereguleerd en wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

De aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Klant en bindend voor de partijen zodra de nieuwe Algemene Voorwaarden (met vermelding van hun datum van inwerkingtreding) gepubliceerd zijn op www.bpost.be en beschikbaar zijn in het Postkantoor bij het afsluiten van de Verhuisdienst met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten (behalve voor wat betreft de wijzigingen in de zin van artikel 4.1.4. en artikel 8.3 die onmiddellijk van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten), maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de wijziging.

8.2. bpost heeft in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving het recht om de kenmerken van de Verhuisdienst te wijzigen, om ze aan te passen aan de evolutie van de technologie en de Algemene Voorwaarden te wijzigen die hierop betrekking hebben.

8.3. Indien bpost door een wet, reglement of beslissing van een Belgische, Europese of buitenlandse overheid verplicht wordt de tarieven, kenmerken of specificaties van de Verhuisdienst of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daarvan, indien vereist, op gepaste wijze op de hoogte brengen. In dit geval zal de Klant geen schadevergoeding kunnen eisen.

9. Klachten

9.1. Klachten over de Verhuisdienst moeten schriftelijk gericht worden aan: bpost Klantendienst, Verhuisdienst, postbus 5000, 1000 Brussel. Elke klacht moet zo snel mogelijk na het betwiste feit worden ingediend en, op straffe van nietontvankelijkheid, uiterlijk binnen 6 maanden na het voorval.

9.2. Als een klant niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door bpost werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan hij gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991, door een brief te sturen naar Ombudsdienst voor de postsector – Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).



Klantenservice 02 278 51 26