



ALGEMENE VOORWAARDEN BETTERSTAYS.NL B.V. 2026

Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op klanten die hun accommodaties via Mews verhuren. Voor hen gelden specifieke voorwaarden, die op verzoek beschikbaar zijn. Je kunt deze opvragen door een e-mail te sturen naar info@betterstays.nl.

1. Definities en Begrippen

- 1.1 Onder '**Opdrachtnemer**' wordt verstaan: Betterstays.nl B.V., statutair gevestigd aan de Lange Veerstraat 6, 2011 DB te Haarlem, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77665600. Betterstays.nl B.V. verleent bemiddelingsdiensten met betrekking tot het beheer van boekingen voor accommodaties, waaronder – maar niet uitsluitend – hotels, bed & breakfasts en vakantiewoningen. Een nadere omschrijving van de door de Opdrachtnemer aangeboden diensten is opgenomen in artikel 1.6 van deze algemene voorwaarden.
- 1.2 Onder '**Opdrachtgever**' wordt verstaan: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met de Opdrachtnemer een overeenkomst aangaat voor het (doen) verhuren van accommodatie(s) of het beheren van boekingen.
- 1.3 Opdracht tot Dienstverlening: De opdracht waarbij Betterstays.nl B.V. bemiddelt bij het tot stand komen van een huurovereenkomst tussen Opdrachtgever en de huurder(s)/gasten.
- 1.4 Fee & Commissie: Het bedrag dat de Opdrachtgever verschuldigd is voor de bemiddelingsdiensten van Betterstays.nl B.V. alle kosten zijn exclusief de BTW.

1.5 Diensten: De diensten van Betterstays.nl B.V. omvatten:

- Plaatsing van advertenties op meerdere verhuurkanalen
- Afhandeling van reserveringen en betalingen
- Revenue management en prijsoptimalisatie
- Inlogportaal voor klanten
- WhatsApp-communicatie met gasten
- Communicatie met uw gasten
- 24/7 bereikbaarheid ingeval van calamiteiten
- Gepersonaliseerde gastenapp
- Ondersteuning bij slotensystemen
- Maandelijkse facturatie

1.6 Overige kosten: Voor het gebruik van een elektronisch slot brengt de Opdrachtnemer een maandelijkse vergoeding van €12,50 per slot, per maand in rekening voor licentie en software, exclusief de standaard commissie. Als u al over een elektronisch slot beschikt, verzoeken wij u contact op te nemen met de Opdrachtnemer om te verifiëren of dit ondersteund wordt.

Voor het faciliteren van vroege check-in en late check-out voor gasten, rekent de Opdrachtnemer een extra vergoeding van €25,-, welke volledig aan de Opdrachtnemer toekomt.

1.7 Annulerings- en omboekingsbeleid: Indien een gast een reservering wenst te annuleren buiten de geldende annuleringsvoorwaarden, zoals een flexibel beleid (tot 2 weken voor aankomst) of een non-refundable boeking, behouden wij ons het recht voor om tot 1

week voor aankomst een uitzondering te maken. Een uitzondering kan worden toegestaan indien dit naar verwachting geen negatieve invloed heeft op de omzet van de opdrachtgever. In dergelijke gevallen bieden wij de gast de mogelijkheid om de reservering om te boeken tegen een omboekingskosten van €55. Deze kosten komen ten goede aan de Opdrachtnemer. Daarnaast is de gast verantwoordelijk voor het betalen van eventuele meerkosten indien de nieuwe verblijfsdatum een hogere prijs heeft. Deze meerprijs is voor Opdrachtgever minus de afgesproken commissie van Opdrachtnemer.

- 1.8 Onderhoudswerkzaamheden aan kamers, zoals die van hotels of B&B's, die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd, worden apart gefactureerd en vallen buiten de standaarddiensten. Deze onderhoudsdiensten of aanvullende services worden alleen uitgevoerd met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, met uitzondering van schoonmaakkosten, kosten voor vroege check-in en kosten voor late check-out.
- 1.9 Eerste Verhuur: De Opdrachtgever moet bij de eerste verhuur de kamer schoon en in goede staat opleveren. Als de kamer niet verhuurbaar is, kan Opdrachtnemer extra servicekosten van €75 per uur in rekening brengen.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Door het accepteren van een offerte of opdrachtbevestiging stemt de Opdrachtgever in met deze voorwaarden. Opdrachtnemer behoudt het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen of aan te passen. Wijzigingen worden van kracht vanaf de datum waarop ze per mail worden verstuurd of op de website worden gepubliceerd, tenzij anders aangegeven. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om regelmatig de Algemene Voorwaarden te



controleren op wijzigingen. Door onze diensten te blijven gebruiken na een wijziging van de Algemene Voorwaarden, stemt de gebruiker in met de gewijzigde voorwaarden.

3. Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen en verklaringen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. De Opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontleen.

4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtnemer de aanvraag van de Opdrachtgever bevestigt of wanneer Opdrachtnemer met instemming van de Opdrachtgever beginnen met de uitvoering van de opdracht.

5. Verplichtingen van de Opdrachtgever

- 5.1 De Opdrachtgever moet bevoegd zijn om de kamer te verhuren en moet op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving. Eventuele boetes voor het niet naleven van de regels zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 5.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie, evenals voor het hebben van de benodigde vergunningen.



- 5.3 De Opdrachtgever wordt aangemoedigd om te zorgen voor veiligheidsmaatregelen zoals rookmelders en een EHBO-kit, en om duidelijke huisregels en handleidingen voor gasten op te stellen en te overhandigen aan Opdrachtnemer

6. Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1 Opdrachtnemer bepaalt hoe en door wie de opdracht wordt uitgevoerd en kan derden inschakelen.
- 6.2 De Opdrachtgever moet tijdig alle benodigde informatie en middelen aanleveren. Vertragingen of extra kosten door ontbrekende informatie worden in rekening gebracht.
- 6.3 Beide partijen zijn verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden, tenzij wettelijk anders vereist.

7. Fee, Tarieven, minimum & indexatie en Betalingen

- 7.1 De Opdrachtnemer brengt, afhankelijk van de gemaakte afspraken, een nader overeen te komen commissie over de totale bruto verhuuropbrengst **of** een vast maandbedrag per kamer in rekening, beide exclusief btw. De commissie wordt berekend over de totale bruto verhuuropbrengst. Deze vergoeding staat los van en is exclusief de commissies en kosten die door externe verhuurplatforms, zoals Airbnb en Booking.com, in rekening worden gebracht. Het exacte commissiepercentage dan wel het vaste maandbedrag voor de

dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt vastgelegd in de individuele overeenkomst met de Opdrachtgever.

Onder de totale bruto verhuuropbrengst vallen:

- Toeristenbelasting en alle andere gemeentelijke toeristenheffingen;
- BTW over logies;
- Eventuele aanvullende opbrengsten zoals schoonmaakkosten, parkeerkosten, fietsenverhuur en overige opbrengsten voor de verhuur en tijdens het verblijf.

Bij aanvang van de samenwerking geldt een eenmalige onboarding fee van €275,- per kamer. Deze fee is inclusief professionele fotografie.

Bij directe boekingen kunnen aanvullende transactiekosten in rekening worden gebracht (zoals creditcardkosten & bankkosten) welke worden doorbelast aan de Opdrachtgever.

Let op: Voor hotels die gebruikmaken van het Mews-systeem gelden andere voorwaarden en wordt de vergoeding berekend over het totaalbedrag dat door de gast is betaald, inclusief commissies.

7.2 Er geldt een minimale maandelijkse commissie van **€ 185,- exclusief btw per accommodatie of per kamer**. Deze minimale maandelijkse commissie is van toepassing **met ingang van 1 februari 2026**.

Deze minimale commissie heeft **voorrang op en vervangt** alle eerdere, andersluidende afspraken, waaronder bepalingen in reeds ondertekende overeenkomsten.

Door na **1 februari 2026** gebruik te blijven maken van de diensten van Opdrachtnemer, verklaart de partner zich **akkoord met deze wijziging**.

Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer een vast maandbedrag (al dan niet per kamer) in rekening brengt, wordt deze vergoeding **jaarlijks per 1 februari** geïndexeerd op basis van de **Consumentenprijsindex (CPI)**, reeks alle huishoudens (2015=100), zoals gepubliceerd door het **Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)**.

- 7.3 Betalingen door gasten worden verwerkt via de verhuurkanalen. De uiteindelijke betaling aan de Opdrachtgever vindt plaats tussen de 5e en 8e van de maand, na aftrek van onze fee, transactiekosten en eventuele overige kosten.
- 7.4 Eventuele extra kosten die gemaakt worden tijdens de uitvoering van de opdracht, zoals door wijzigingen in de opdracht, worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

8. Annulering en Ontbinding

- 8.1 De Opdrachtgever kan de overeenkomst opzeggen voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen, mits de kosten die Opdrachtnemer al heeft gemaakt worden vergoed.
- 8.2 De opzegtermijn bedraagt één kalendermaand, tenzij anders overeengekomen. Om de overeenkomst te beëindigen, dient de opzegging vóór de eerste dag van de maand te worden ingediend. Bij opzegging na het aangaan van de overeenkomst brengt de Opdrachtnemer eventuele annulerings- en overplaatsingskosten in rekening.



9. Klachten

- 9.1 Klachten over onze diensten moeten binnen zeven dagen schriftelijk worden gemeld. Opdrachtnemer zal gegronde klachten zo goed mogelijk oplossen, binnen de grenzen van artikel 10.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van de Opdrachtgever.
- 10.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het hebben van de benodigde vergunningen en vrijwaart Opdrachtnemer van aanspraken van derden.
- 10.3 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het invoeren of doorgeven van onjuiste beschikbaarheidsinformatie door de Opdrachtgever. Mocht dit leiden tot reserveringen die door de Opdrachtnemer geannuleerd of verplaatst moeten worden, dan zijn alle bijkomende kosten, inclusief eventuele kosten van het verhuurkanaal voor het vinden van een alternatieve locatie en mogelijke prijsverschillen, volledig voor rekening van de Opdrachtgever. Daarnaast brengt de Opdrachtnemer €75 per uur in rekening voor de tijd die besteed wordt aan het annuleren of verplaatsen van dergelijke reserveringen.
- 10.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die veroorzaakt wordt door gasten. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om hiervoor zelf verzekerd te zijn. Alleen in gevallen van grove schuld of opzet door de Opdrachtnemer is aansprakelijkheid van toepassing, en deze is in dat geval beperkt tot een maximum van €2.500.

- 10.5 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor lage bezettingsgraden of kamerprijzen. Als de Opdrachtgever hier niet tevreden over is, moet dit worden besproken met de Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de gehanteerde prijzen regelmatig te controleren en, indien nodig, Opdrachtnemer op de hoogte te stellen. Opdrachtnemer zal zich inspannen om samen met de Opdrachtgever naar een passende oplossing te zoeken.
- 10.6 Opdrachtnemer vraagt geen borg aan gasten, aangezien dit niet langer gebruikelijk is in de verhuurbranche en veel kosten met zich meebrengt. Opdrachtnemer zal echter wel proberen schade te verhalen bij de gast of via het verhuurplatform indien nodig. Let op dat schadeclaims binnen drie dagen na het uitchecken van de gast aan Opdrachtnemer moeten worden ingediend; anders kan het zijn dat de claim niet meer door Opdrachtnemer bij het verhuurplatform kan worden ingediend.
- 10.7 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit restituties die aan gasten worden verleend vanwege ontevredenheid, slechte staat van de accommodatie, of ziekte. Opdrachtgever zal echter wel proberen om dergelijke situaties naar tevredenheid en redelijkheid op te lossen met zowel de Opdrachtgever als de gast.
- 10.8 Indien de accommodatie van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer niet langer verhuurd kan worden vanwege gebreken zoals een slechte staat of niet-functionerende essentiële voorzieningen (bijvoorbeeld verwarming of airconditioning), waardoor de accommodatie ongeschikt wordt voor verhuur, behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om de dienstverlening aan de Opdrachtgever te beëindigen. Indien hierdoor reserveringen geannuleerd of verplaatst moeten worden, komen alle bijkomende kosten, inclusief die van het verhuurkanaal voor het vinden van een alternatieve locatie en eventuele prijsverschillen, voor rekening van de Opdrachtgever. Tevens rekent de



Opdrachtnemer €75 per uur voor de tijd die besteed wordt aan het annuleren of verplaatsen van deze reserveringen.

10.9 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor eventuele schadevergoedingen, terugbetalingen of compensaties die de gast tracht te verhalen op Betterstays als gevolg van ongevallen of schade in of rondom de accommodatie van Opdrachtgever. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, situaties zoals:

- Uitglijden of vallen op de trap.
- Letsel of schade door gebruik van faciliteiten in de accommodatie.
- Ongevallen in of rondom de accommodatie, ongeacht de oorzaak.
- Restitutie verzoeken door de gast
- juridische kosten, inclusief advocaatkosten, gemaakt door zowel de gast als de Opdrachtnemer.

11. Reparaties en Extra Kosten

11.1 Bij noodzakelijke reparaties die direct invloed hebben op het verblijf van gasten, kan Opdrachtnemer deze uitvoeren zonder voorafgaande toestemming, tenzij de kosten meer dan €500 bedragen. Moet dit worden overlegd met Opdrachtgever tenzij dit anders is besproken.

11.2 Kosten voor extra diensten worden in overleg in rekening gebracht. Dit altijd in overleg met Opdrachtgever

11.3 Compensatie aan gasten: Opdrachtnemer is bevoegd om, zonder voorafgaand overleg, aan gasten een redelijke compensatie toe te kennen tot een maximum van €150 excl. btw per boeking indien sprake is van een aantoonbare klacht of tekortkoming in de accommodatie, mits deze niet te wijten is aan de Opdrachtnemer. Deze compensatie komt ten laste van de Opdrachtgever en wordt verrekend met de maandelijkse



uitbetaling. Compensaties boven dit bedrag worden uitsluitend verstrekt na voorafgaand overleg met de Opdrachtgever, tenzij sprake is van spoedeisende omstandigheden waarbij onmiddellijk handelen vereist is. In dat geval wordt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

12. Overmacht

12.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet nakomen van verplichtingen door overmacht, zoals oorlogen, stormen, natuurrampen & pandemieën. Tijdens overmacht worden de verplichtingen opgeschort of kan de overeenkomst worden ontbonden zonder schadevergoeding.

13. Toepasselijk Recht en Geschillen

13.1 Op deze voorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam

14. Marketing en Publiciteit

14.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, de naam, het logo, foto's van de accommodatie en algemene beschrijvingen van de dienstverlening te gebruiken voor marketing- en promotiedoeleinden. Dit kan onder meer omvatten: plaatsing op de website van Opdrachtnemer, sociale media, presentaties of drukwerk.

14.2 Dit gebruiksrecht blijft tot maximaal één (1) jaar na beëindiging van de samenwerking van kracht, met uitzondering van reeds gepubliceerde uitingen. Dergelijke uitingen, zoals social media berichten, video's en of websitevermeldingen, hoeven niet te worden verwijderd.



- 14.3 Indien de Opdrachtgever bezwaar maakt tegen (specifiek) gebruik van zijn of haar merkuitingen of beeldmateriaal, zal Opdrachtnemer dit respecteren na schriftelijke kennisgeving.

15. Privacy en Gegevensverwerking

- 15.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever en diens gasten in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG). Voor meer informatie verwijzen wij naar de privacyverklaring op onze website.
- 15.2 Voor zover Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt namens de Opdrachtgever, zoals via systemen van derden (waaronder maar niet beperkt tot Guesty, Duve en Google Workspace), geldt Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG.

16. Gastencommunicatie na Beëindiging

- 16.1 Bij beëindiging van de samenwerking is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de communicatie met reeds geboekte gasten vanaf de datum van beëindiging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

17. Aansprakelijkheid bij Technische Storingen

- 17.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen, vertragingen of fouten veroorzaakt door systemen of platforms van derden, zoals channel managers, boekingsites, gastcommunicatieplatformen of andere geautomatiseerde tools, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

18. Rapportages en Dataverantwoordelijkheid

- 18.1 Opdrachtnemer stelt diverse rapportages beschikbaar aan Opdrachtgever, waaronder (maar niet beperkt tot) overzichten ten behoeve van toeristenbelasting, prijsoptimalisatie en omzetaudies.
- 18.2 Deze rapportages worden met zorg samengesteld op basis van de gegevens die op dat moment beschikbaar zijn. Opdrachtnemer garandeert echter niet dat deze gegevens foutloos of volledig zijn.
- 18.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de controle op juistheid van deze rapportages en voor het tijdig voldoen aan verplichtingen richting derden, zoals overheidsinstanties of belastingdiensten.