

## Bezoekvoorwaarden Kröller-Müller Museum

### Inleiding

Het Kröller-Müller Museum zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Kröller-Müller Museum georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. Het Kröller-Müller Museum zal zich zoveel mogelijk inspannen eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de bezoeker zoveel mogelijk te waarborgen.

### Algemene bepalingen: definities

#### *Artikel 1.1*

Onder 'het museum' en "het Kröller-Müller Museum" wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert.

#### *Artikel 1.2*

Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van het Kröller-Müller Museum valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, beeldentuin, aula's en vergaderkamers, kantoren, *restaurant*, koffiekamer, tuin, overige buitenruimte, depots en dependances.

#### *Artikel 1.3*

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het Kröller-Müller Museum een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door het Kröller-Müller georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.

#### *Artikel 1.4*

Onder "functionaris van het Kröller-Müller Museum" wordt verstaan eenieder die, al dan niet uit hoofde van een arbeidsovereenkomst met het Kröller-Müller Museum in het museum een beveiligende taak heeft en als zodanig herkenbaar is doordat hij/zij een (beveiligings)uniform draagt.

#### *Artikel 1.5*

Deze algemene bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het Kröller-Müller Museum en een bezoeker of een groep bezoekers. De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecatering en dergelijke.

### Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

#### *Artikel 2.1*

Alle door het Kröller-Müller Museum gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn vrijblijvend. Het Kröller-Müller Museum aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het Kröller-Müller Museum is verspreid. Het Kröller-Müller Museum is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

*Artikel 2.2*

De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs en enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan functionarissen.

Een bezoeker die het museum eenmaal via de hoofdentree (bij de kassa) heeft verlaten wordt geen tweede keer meer toegelaten.

*Artikel 2.3*

De bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij het museumcomplex betreedt.

Indien een bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker; dit is ook het geval indien het toegangsbewijs alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats. De betaalde toegangsprijs kan evenwel gerestitueerd worden indien omstandigheden buiten de invloed van de koper hiervan het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

*Artikel 2.4*

Het Kröller-Müller Museum restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbo-wet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

*Artikel 2.5*

De kassa's sluiten een half uur voor sluiting van het museum; vanaf dat moment worden géén bezoekers meer toegelaten.

*Artikel 2.6*

De bezoeker wordt de toegang tot het museumcomplex ontzegd wanneer blijkt dat :

- het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het Kröller-Müller Museum of een daartoe door het Kröller-Müller Museum bevoegd verklaarde instantie;
- de controlestrook van de toegangkaart ontbreekt, als dit bewijs niet meer compleet is of als met dit bewijs is gemanipuleerd;
- de bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank,verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
- de bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- de bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te conformeren aan de door het Kröller-Müller Museum gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het museum wenst te betreden.
- de bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals vuurwerk, glazen, blikjes, spandoeken met, naar mening van het beveiligingspersoneel van het Kröller-Müller Museum, discriminerende of provocerende teksten, kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens dan wel andere voorwerpen die als wapens kunnen worden aangewend om de orde te verstoren;

**Verblijf in het museumcomplex***Artikel 3.1*

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de wet openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen. De bezoeker is tevens verplicht de door functionarissen van het Kröller-Müller Museum gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Kröller-Müller Museum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

In laatst bedoeld geval kan de bezoeker door het beveiligingsfunctionarissen van het Kröller-Müller Museum, indien reeds aanwezig in het pand, uit het museum worden verwijderd en/of worden overgedragen aan de politie. Een en ander heeft tot onmiddellijk en onherroepelijk gevolg dat het toegangsbewijs van betrokkene zijn geldigheid verliest.

### *Artikel 3.2*

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden.

### *Artikel 3.3*

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het museumcomplex:

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren en/of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren en/of op de grond te zitten;
- c. gebruik te maken van mobiele telefoons, ipods of andere geluidsbronnen; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in niet museale ruimtes evenwel expliciet worden toegestaan;
- d. (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden)geleidehonden of SoHo-honden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- e. te roken;
- f. etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het museumcomplex of consumpties verkregen in het zelfbedieningsrestaurant Monsieurs Jacques te nuttigen buiten de daartoe geëigende ruimte.
- g. (naar het oordeel van een functionaris van het Kröller-Müller Museum) gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Kröller-Müller Museum aan te wijzen plaats;
- h. gebruik te maken van privé-vervoermiddelen met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, looprekken en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen;
- i. tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan. Ouders of begeleiders van kinderen dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte kinderen; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken. Kleine kinderen mogen niet op de schouders worden gedragen doch dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd;
- j. drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen.
- k. rondleidingen in de Van de Velde vleugel te organiseren indien dit op enig tijdstip vanuit veiligheidsoverwegingen niet verantwoord is.
- l. groepen van meer dan 15 personen rond te leiden in Van de Velde vleugel.
- m. groepen van meer dan 15 personen rond te leiden in de Quist (tentoonstellings)vleugel.

*Artikel 3.4*

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een functionaris van het Kröller-Müller Museum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage.

De bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

*Artikel 3.5*

Het museum kan aan de bezoeker die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands museumcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd, of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het museumcomplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze bezoekvoorwaarden. De in dit artikel 3.5 bedoelde bezoeker behoeft over deze maatregelen niet te worden geïnformeerd voor het betreden van het museumcomplex.

Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

*Artikel 3.6*

In het Kröller-Müller Museum is een videobewakingssysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

*Artikel 3.7*

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Kröller-Müller Museum is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen met kunstlicht te maken. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Kröller-Müller Museum is het de bezoeker tevens verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken met professionele apparatuur.

Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Kröller-Müller Museum deze foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische media.

## Klachten en reclamering

*Artikel 4.1*

Het Kröller-Müller Museum zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Kröller-Müller Museum georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting het publiek zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het museumcomplex en/of door het Kröller-Müller Museum georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Kröller-Müller Museum het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.

*Artikel 4.2*

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het Kröller-Müller Museum te vermijden, klachten en omstandigheden en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Kröller-Müller Museum;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;

- c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- d. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.
- e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest.

#### *Artikel 4.3*

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het Kröller-Müller Museum en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het Kröller-Müller Museum te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

#### *Artikel 4.4*

Het Kröller-Müller Museum onderzoekt de klacht en beantwoordt deze schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgerond, dan wordt dit aan de klager meegedeeld, evenals het vermoedelijke moment waarop dat wel het geval zal zijn.

#### *Artikel 4.5*

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat te verkrijgen is bij deze bezoekvoorwaarden.

### **Aansprakelijkheid van het museum**

#### *Artikel 5.1*

Voor schade ontstaan als gevolg van door het Kröller-Müller Museum en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is het Kröller-Müller Museum nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van het Kröller-Müller Museum en/of zijn medewerkers.

#### *Artikel 5.2*

Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico. Het museum is slechts aansprakelijk voor door de bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of aan de bezoeker toegebracht letsel die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van het museum, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen het museum verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

#### *Artikel 5.3*

In geen enkel geval is het Kröller-Müller Museum gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

- a. de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs of, indien dat meer is;
- b. het door de verzekeraar van het Kröller-Müller Museum aan het Kröller-Müller Museum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.

#### *Artikel 5.4*

Indien het Kröller-Müller Museum goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het Kröller-Müller Museum daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is het Kröller-Müller Museum nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij het Kröller-Müller Museum opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van het Kröller-Müller Museum.

*Artikel 5.4.1*

Deze bepaling is eveneens van kracht voor ter bewaring achtergelaten goederen in de garderobe. Het daar werkzame personeel is niet aansprakelijk voor schade aan of eventuele diefstallen van of uit kleding, tassen of andere goederen die zijn achtergelaten.

*Artikel 5.5*

De totale aansprakelijkheid van het Kröller-Müller Museum wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

**Overmacht***Artikel 6.1*

Als overmacht voor het Kröller-Müller Museum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Kröller-Müller Museum niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Kröller-Müller Museum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

*Artikel 6.2*

Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Kröller-Müller Museum gebruik maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

**Gevonden voorwerpen***Artikel 7.1*

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de kassa van het museum. Aldaar ontvangt men van een der leidinggevendenden van de afdeling beveiliging een bewijs van ontvangst voor het afgegeven gevonden goed.

*Artikel 7.2*

Het Kröller-Müller Museum zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en weer in het bezit te stellen van het gevonden goed. Voorwerpen die op de dag dat ze zijn gevonden niet kunnen worden teruggegeven aan de rechtmatige eigenaar worden door een leidinggevende van de afdeling beveiliging zo snel mogelijk overgedragen aan de plaatselijke politie.

*Artikel 7.3*

Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp dat nog in het museum aanwezig is zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze zich onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

**Toepasselijk recht***Artikel 8.1*

Op deze bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Kröller-Müller Museum is Nederlands recht van toepassing.

*Artikel 8.2*

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Kröller-Müller Museum voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Arnhem.

Deze bezoekvoorwaarden van het Kröller-Müller Museum zijn vastgesteld door Evert J. van Straaten, directeur te Otterlo op 23 mei 2007 en gedeponereerd op datum 23 mei 2007 bij de Kamer van Koophandel voor Centraal Gelderland te Arnhem.