



de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
*bezoekadres*  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
**T** 070 - 310 53 10  
**F** 070 - 365 88 14

## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE VERBOUWINGEN en NIEUWBOUW?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met een ondernemer die is aangesloten bij Stichting BouwGarant (hierna ook: **BouwGarant**) of bij de Geschillencommissie is geregistreerd. Het geschil heeft betrekking op een verbouwing, nieuwbouw, onderhoud of restauratie aan uw woning. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

### 2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

#### *Eenvoudig:*

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

#### *Goedkoop:*

Het klachtengeld bedraagt: € 260,00  
Voor dit bedrag wordt zonnodig ook een deskundigenrapport opgemaakt.  
Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### *(Gegarandeerde) nakoming van de uitspraak:*

Zie punt 12 van deze brochure.

### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis gezamenlijk en een lid voorgedragen door BouwGarant. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis gezamenlijk en BouwGarant een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen tussen consumenten en ondernemers behandelen met betrekking tot verbouwing, nieuwbouw, restauratie of onderhoud aan de eigen woning. De ondernemer moet zijn aangesloten bij BouwGarant. Voor klachten over nieuwbouw dient de overeenkomst na 1 januari 2013 te zijn afgesloten met de ondernemer.

De commissie kan geen geschil behandelen dat betrekking heeft op de uitvoering van de verbouwgaraantie welke is afgegeven door BouwGarant. Mocht uw geschil hier betrekking op hebben, dan kunt u contact opnemen met BouwGarant.

Daarnaast kan de Commissie geen geschillen behandelen over goederen of diensten die gekocht zijn in het kader van een bedrijf of beroep.

Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie een geschil onder bepaalde omstandigheden behandelen, indien de ondernemer bijvoorbeeld in staat van faillissement is geraakt

## 5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de voorwaarden van de ondernemer staan de termijnen genoemd waarbinnen u de klacht bij hem moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.

Wordt uw klacht niet naar behoren opgelost, dan moet u het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend aan de Commissie voorleggen. Als u de klachttermijn heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn u niet te verwijten is.

In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld - minus een bedrag van € 27,50 - terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

Voordat u zich tot de Commissie wendt, kunt u desgewenst eerst nog het geschil aan BouwGarant voorleggen (BouwGarant Servicedesk, tel. 0900-2242242, lokaal tarief).

BouwGarant zal dan bemiddelen tussen u en de ondernemer om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Voor meer informatie over de bemiddelingsregeling kunt u contact opnemen met [BouwGarant](#).

Bent u het niet eens met de wijze van afwikkeling van uw klacht door BouwGarant, dan kunt u uw klacht binnen zes weken aan de Commissie Verbouwingen en Nieuwbouw voorleggen.

## 6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u

relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u voor klachten over verbouw een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken, tenzij u enige vorm van afbetaling of andere wijze van gespreide betaling bent overeengekomen. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen. Bij klachten over nieuwbouw geldt dit vereiste niet.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie (alleen bij verbouw).

## 7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de ondernemer dat wensen, dan moet u hem de gelegenheid geven ook bij het onderzoek aanwezig te zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Geschillencommissie. U krijgt (evenals de ondernemer) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de ondernemer kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport. In de daarvoor in aanmerking komende zaken zal de deskundige tijdens zijn bezoek voor het onderzoek naar de klacht nagaan of u en de ondernemer alsnog een schikking kunnen treffen. De ondernemer wordt uitdrukkelijk uitgenodigd tijdens het onderzoek aanwezig te zijn. Dit heeft voor u een aantal voordelen: het geschil is sneller opgelost, het bespaart u verdere correspondentie, het bespaart u tijd en (reis)kosten voor het bijwonen van de mondelinge behandeling. Deze schikking wordt in aanwezigheid van u en de ondernemer vastgelegd.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

## **8. De ondernemer wil alsnog overleggen**

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

## **9. De zitting**

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen

om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag of Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 45 minuten.

## **10. De uitspraak**

De Commissie kan onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt het vonnis in afschrift aan partijen toegezonden.

## **11. Geen hoger beroep**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak binnen bepaalde voorwaarden een kennelijke fout nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden (voor klachten over verbouw) respectievelijk binnen drie maanden (voor klachten over nieuwbouw) na de verzenddatum van de uitspraak aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is of (bij nieuwbouw) de rechtsmiddelen van vernietiging of herroeping instelt op grond van de arbitragewet. Voor zo'n

procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

## **12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

### *Nakomingsgarantieregeling bij klachten over verbouw*

Mocht echter de ondernemer weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing inzake verbouwklaachten een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantieregeling van BouwGarant. De uitspraak moet wel betrekking hebben op een geschil dat voortvloeit uit een transactie, gesloten in de periode dat de ondernemer lid is of was van BouwGarant.

De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan.

### *Nakomingsgarantieregeling bij klachten over nieuwbouw*

- a. Klacht vallende onder de BouwGarant Nieuwbouwgarantieregeling

Is de in de uitspraak vermelde termijn van uitvoering verstreken zonder dat door de ondernemer gevolg is gegeven aan de uitspraak, dan kan de consument bij Bouwgarant een beroep doen op de waarborg.

Bij een dergelijk beroep zal Bouwgarant zorgdragen voor de uitvoering van het vonnis, en conform de uitspraak zorg dragen voor herstel, voor zover de zaken, waarop het herstel ziet onder de werking van de waarborgregeling vallen.

Uitzondering hierop vormt de situatie dat de ondernemer weigert de uitspraak na te komen en deze uitspraak ter toetsing aan de rechter of in hoger beroep heeft voorgelegd.

- b. overige klachten, vallende buiten de waarborg

Mocht de ondernemer weigeren de uitspraak na te komen zonder de uitspraak ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kunt u een schriftelijk verzoek tot tenuitvoerlegging (exequatur) indienen bij de voorzieningenrechter van de rechtbank van het arrondissement waarin de plaats van arbitrage is gelegen. Voor het voeren van deze procedure is geen advocaat/procureur vereist.