



de geschillencommissie

Postbus 80600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 99 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE VvE MANAGEMENT ZAKELIJK?

1. Inleiding

De Vereniging van Eigenaars heeft een geschil met de VvE-beheerder. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie VvE Management voor de zakelijke markt.

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 VvE-beheerder 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 € 500,- (exclusief BTW).

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 VvE-beheerder 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 Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door Vereniging Eigen Huis en Stichting VvE Belang gezamenlijk, en een lid voorgedragen door Vastgoed Management Nederland (hierna: VGM NL). Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel Vereniging Eigen Huis tezamen met Stichting VvE Belang respectievelijk VGM NL een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de VvE respectievelijk de VvE-beheerder te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan geschillen tussen opdrachtgevers, in de hoedanigheid van Vereniging van Eigenaars, en de VvE-beheerder behandelen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de VvE-beheerder te leveren diensten tot een financieel belang van € 25.000,-. De ondernemer moet bij de SGB voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd. Veel bij VGM NL aangesloten bedrijven zijn geregistreerd bij SGB.

De Commissie kan slechts geschillen in behandeling nemen indien de klacht op of na 1 januari 2012 schriftelijk bij de VvE-beheerder is ingediend.

De Commissie kan uitsluitend geschillen behandelen van Vereniging van Eigenaars. Klachten van individuele consumenten of bedrijven kunnen niet behandeld worden.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de VvE-beheerder surseance van betaling is verleend, deze in staat van

faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.

Let op: u moet met een rechtmatig besluit van de vergadering van de Vereniging van Eigenaars aantonen dat de Vereniging van Eigenaars tot het voeren van deze procedure heeft besloten. Daarnaast moet de indiener van de klacht aantonen dat hij gemachtigd is om namens de Vereniging van Eigenaars op te treden in deze procedure (indien de VvE-beheerder ook bestuurder is, kan de vergadering een lid of een derde machtigen de Vereniging van Eigenaars in deze procedure te vertegenwoordigen).

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 VvE-beheerder tot een oplossing te komen. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht. Raadpleeg de algemene voorwaarden van de VvE-beheerder voor eventuele termijnen.

Indien de klacht niet wordt opgelost, kunt u het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de VvE-beheerder 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(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld - minus 25% administratiekosten - terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u in een brief in het kort aangeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook vermeldt u naam en adres van de VvE-beheerder met wie u een geschil heeft. Een kopie van de orderbevestiging en/of de nota moet u meesturen. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Geschillencommissie een vragenformulier, dat u moet invul-

len en ondertekenen. Met uw handtekening 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.

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.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld voldoen. Als u de rekening(en) van de VvE-beheerder nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, moet u het openstaande bedrag aan de Commissie overmaken. 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 VvE-beheerder betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de VvE-beheerder;
2. komt u er samen niet uit, stuur dan uw klacht naar de Geschillencommissie VvE Management voor de zakelijke markt;
3. vul het toegestuurd vragenformulier in;
4. maak het klachtengeld over;
5. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de VvE-beheerder 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 VvE-beheerder ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de VvE-beheerder 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 VvE-beheerder) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de VvE-beheerder kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

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 VvE-beheerder wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de VvE-beheerder 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 VvE-beheerder doet.

9. De zitting

U en de VvE-beheerder 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 VvE-beheerder zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30-45 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de VvE-beheerder of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- de VvE-beheerder opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
- aan de VvE-beheerder (herstel)werkzaamheden opdragen;
- bepalen dat u voor rekening van de VvE-beheerder herstelwerkzaamheden door een derde mag laten uitvoeren.

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

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

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, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt

12. Als de VvE-beheerder 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.

Mocht echter de VvE-beheerder 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 een beroep worden gedaan op de nakominggarantieregeling van VGM NL. Het bindend advies moet wel betrekking hebben op een klacht die op of na 1 januari 2012 schriftelijk bij de VvE-beheerder is ingediend.

De nakominggarantieregeling geldt niet indien aan de VvE-beheerder surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest. Hetzelfde geldt als de VvE-beheerder zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.

De nakomingsgarantie houdt in dat VGM NL een inspanningsverplichting heeft om ervoor te zorgen dat de VvE-beheerder, dat lid is van VGM NL, het bindend advies nakomt. Dit betekent dat u wordt aangeboden uw vordering aan VGM NL over te dragen, waarna deze organisatie op naam en kosten van VGM NL de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan u. Of dat u wordt aangeboden dat VGM NL in naam van u en op kosten van VGM NL de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van VGM NL.

De VvE-beheerder dat geen lid is van VGM NL, maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de SGB heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.