



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 GARANTIEWONINGEN?

### 1. Inleiding

U hebt een geschil met uw ondernemer. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Garantiewoningen.

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: € 340,00. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

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

Zie punt 12 van deze brochure.

Het klachtengeld wordt door de Commissie (geheel of gedeeltelijk) terugbetaald in de volgende gevallen:

1. indien de Commissie zich in een voorbeslissing onbevoegd verklaart of u niet ontvankelijk ontvangt u het hele klachtengeld retour.
2. in geval van schikking of intrekking krijgt u de helft van het klachtengeld retour.
3. indien u door de Commissie voor minder dan 75% in het ongelijk wordt gesteld, ontvangt u het hele klachtengeld retour.

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

De Commissie 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 SWK. 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 SWK een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben uw belang respectievelijk het belang van de ondernemer te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De commissie is in beginsel bevoegd kennis te nemen van een geschil indien in de koop- en/of aannemingsovereenkomst of een aanvulling daarop, partijen overeengekomen zijn dat het geschil wordt beslecht door arbitrage conform het toepasselijke reglement bij de Geschillencommissie Garantiewoningen.

De Commissie kan alle geschillen tussen u en een bij SWK aangesloten ondernemer, die op of na 1 januari 2010 aanhangig worden ge-

maakt in behandeling nemen, voor zover de woning of het appartementsrecht door u is gekocht met een GIW ( Stichting Garantie Instituut Woningbouw) of een SWK waarborgcertificaat, dat is afgegeven door SWK of Bouwfonds Property Development B.V. (een S- of B-certificaat).

Op deze hoofdregel geldt één uitzondering: Indien het geschil uitsluitend betrekking heeft op de totstandkoming en/of uitvoering van een GIW koop- en/of aannemingsovereenkomst, die is afgesloten vóór 1 januari 2007 en het geschil middels de arbitrageclausule is uitgesloten van behandeling bij het GIW (thans: de Commissie) moet worden verwezen naar de Raad van Arbitrage voor de Bouw te Utrecht, tenzij partijen er – via een schriftelijke verklaring - gezamenlijk voor kiezen om ook deze kwesties voor te leggen aan de Commissie.

Behalve de hierboven vermelde geschillen kunnen ook geschillen tussen u en SWK over de uitvoering van de Garantie- en waarborgregeling door SWK aan de Commissie worden voorgelegd. Deze geschillen komen niet zo vaak voor.

De **vertegenwoordiger van de VvE** kan een klacht over het gemeenschappelijk gedeelte van een appartementencomplex indienen. U dient een klacht over een privé-gedeelte zelf in te dienen, eventueel kunt u iemand van de VvE machtigen.

Welk reglement op het geschil van toepassing is, is afhankelijk van de datum waarop de koop- en/of aannemingsovereenkomst tot stand is gekomen.

- Vóór 1 jan 2007: het reglement van GIW
- Op of na 1 jan 2007 tot 1 jan 2010: reglement van AIG
- Op of na 1 jan 2010: reglement van de Commissie

In deze reglementen zijn juridische en financiële regels omschreven, die gelden voor de behandeling van een geschil door de Commissie.

De Commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken indien de ondernemer in staat van faillissement is geraakt, voordat het geschil door de Commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

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

Als u een geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd – zo spoedig mogelijk – eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. U dient de klacht dus allereerst te melden bij de ondernemer. Na melding van uw klacht bij de ondernemer, dient u de ondernemer tenminste één maand de tijd te geven uw klacht te onderzoeken en bijvoorbeeld een herstelvoorstel te doen.

Wordt uw klacht niet naar behoren opgelost, dan kunt u desgewenst - vóórdat u zich tot de Commissie wendt - bemiddeling aanvragen bij SWK (tel. 010 – 28 18 988, [www.swk.nl](http://www.swk.nl) of door het sturen van een e-mailbericht naar [bemiddeling@SWK.nl](mailto:bemiddeling@SWK.nl)). Aan deze bemiddeling zijn geen kosten verbonden. SWK zal dan bemiddelen tussen u en de ondernemer om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Leidt de bemiddeling tot resultaat dan zal de ondernemer conform de gemaakte afspraken herstel uitvoeren. Leidt de bemiddeling niet tot resultaat dan staat het u vrij het geschil aan de Commissie voor te leggen.

Indien uw verzoek aan de Commissie (arbitrage aanvraag) wordt geaccepteerd, wordt de verdere behandeling van arbitrage gestart conform het op het geschil van toepassing zijnde reglement van de Commissie. (zie punt 4).

De arbitrage leidt uiteindelijk tot een vonnis of een intrekking indien partijen tot een schikking zijn gekomen. Onder bepaalde voorwaarden, zoals vermeld in het reglement is hoger beroep mogelijk.

Indien u de klachttermijn(en), - zoals opgenomen in de door SWK goedgekeurde koop- en/of aannemingsovereenkomst en de daarbij van toepassing verklaarde garantie- en waarborgregeling - heeft overschreden dan kan de Commissie (wanneer de ondernemer daarom verzoekt) besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen.

De Commissie kan de termijnen voor behandeling van een geschil bekorten indien de aard van het geschil dat met zich mee brengt.

## 6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan de Commissie 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 inderdaad 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.

Indien *de ondernemer* een procedure aanhangig wil maken moet hij eerst bij overeenkomsten *afgesloten na 1 januari 2007* u een aangetekende brief met bericht handtekening retour sturen waarin hij u vraagt of hij wil dat het geschil aan de Commissie (arbitrage) of aan de gewone rechter wordt voorgelegd.

U en de ondernemer hebben beiden het recht, ook al is er gekozen voor voorlegging van het geschil aan de Commissie (arbitrage) een voorlopige voorziening te vragen aan de gewone rechter.

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, stuur dan het ingevulde vragenformulier in;
3. maak het klachtengeld over.

## 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 wederpartij kan hierbij een tegenvordering instellen. In dat geval wordt u in de gelegenheid gesteld hierop nader te reageren.

Indien een partij diens standpunt niet of onvoldoende kenbaar maakt en/of niet ter zitting verschijnt, dan loopt deze partij het risico dat de Commissie een voor hem/haar nadelige uitspraak doet. De Commissie zal dan in beginsel de vordering van de wederpartij toewijzen, tenzij deze haar ongegrond of onrechtmatig voorkomt. In dat geval komen de arbitragekosten voor rekening van de ander partij.

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 toegevoerd. U en de ondernemer 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.

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.

### **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 Commissie te voorkomen. Het is mogelijk dat hij daarvoor SWK heeft ingeschakeld, waarbij hij is aangesloten. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. In dat geval ontvangen wij graag bericht zodat wij het dossier kunnen sluiten.

### **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. 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**

Nadat de Commissie partijen gehoord heeft, beraadslaagt zij (buiten aanwezigheid van partijen) over haar beslissing.

De Commissie voert standaard een zogenaamde *tweeledige toetsing* uit. Dat wil zeggen; de Commissie toetst in dat geval een ingestelde vordering zowel aan de GIW of SWK Garantie- en waarborgregeling als aan de bouwtechnische bepalingen in de koop- en/of aannemingsovereenkomst.

Bij een eventuele veroordeling van de ondernemer geeft de Commissie steeds aan welke gedeelte van de veroordeling onder de Garantie- en waarborgregeling wordt toegekend. Via dit systeem wordt op een eenvoudige wijze vastgesteld of en zo ja welk deel van een ver-

oordeling onder de GIW of SWK Garantie- en waarborgregeling valt.

In het vonnis wordt daarnaast onder meer ook aangegeven voor welk percentage u in het gelijk en voor welk percentage u in het ongelijk bent gesteld.

In verband met de door de Commissie te nemen beslissing is het van belang dat u op het vragenformulier, waarop u uw geschil aan de Commissie voorlegt, aan de Commissie kenbaar maakt hoe naar uw mening het geschil moet worden opgelost. U moet hierbij nauwkeurig aangeven waartoe u de ondernemer veroordeeld wenst te zien. De Commissie kan namelijk niet meer toewijzen dan er gevorderd wordt en moet zich bovendien aan de ingestelde vordering houden.

De Commissie kan onder meer de volgende beslissingen nemen:

- een door één van partijen te betalen vervangende (schade)vergoeding vaststellen;
- een door één van partijen te betalen aanvullende (schade)vergoeding vaststellen;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- aan de ondernemer en/of aan u nakoming opleggen van de overeenkomst;
- de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
- de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
- aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
- een verklaring voor recht geven;
- een dwangsom opleggen.

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

### Voorlopige beslissing of maatregel

De Commissie kan op verzoek van een van partijen – indien zij dat nuttig of nodig acht - op elk moment tijdens de procedure een voorlopige beslissing nemen of een maatregel treffen ten aanzien van de zaken waarop het geschil betrekking heeft.

De voorlopige beslissing of maatregel kan worden genomen respectievelijk getroffen in de vorm van een arbitraal tussenvonnissen dan wel een opdracht van de Commissie.

De voorlopige beslissing of maatregel loopt op geen enkele wijze vooruit op het uiteindelijke oordeel van de Commissie ten aanzien van de zaak zelf.

## **11. Hoger beroep**

Partijen kunnen tegen de beslissing van het arbitrale eindvonnis door de Commissie hoger beroep instellen indien:

1. het een geschil betreft dat voortvloeit uit een op of na 1 januari 2010 tot stand gekomen koop- en/of aannemingsovereenkomst;
2. het hoger beroep door partijen binnen 2 maanden na verzending van het eindvonnis door een partij wordt ingesteld;
3. het hoger beroep mogelijk is conform de bepalingen van het toepasselijke Reglement van de Geschillencommissie Garantiewoningen.

De Commissie die het geschil in hoger beroep beoordeelt kan niet bestaan uit dezelfde voorzitter en leden die het arbitrale eindvonnis hebben gewezen, waartegen in beroep wordt gekomen.

Op de behandeling van het hoger beroep zijn de bepalingen van het reglement van de Commissie van overeenkomstige toepassing. Het klachtengeld voor de behandeling van een hoger beroep bedraagt € 2500,00.

In geval van hoger beroep wordt de uitvoering van het arbitrale eindvonnis geschorst. De schorsing kan tijdens het hoger beroep op verzoek van een van de partijen geheel of gedeeltelijk ongedaan worden gemaakt. Als er een kennelijke reken- of schrijffout in het vonnis staat of als bijvoorbeeld uw naam en woonplaats onjuist zijn vermeld, kunt u de Commissie binnen 30 dagen schriftelijk om rectificatie van die gegevens verzoeken.

Uitsluitend bij de gewone rechter staat tegen het arbitrale vonnis het rechtsmiddel van vernietiging en herroeping open. In de wet staan een aantal omstandigheden genoemd op grond waarvan de uitspraak kan worden voorgelegd. Wij adviseren in dat geval juridisch advies in te winnen.

## **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.

### a. Klacht vallende onder de gebrekenwaarborg van de GIW of SWK Garantie- en waarborgregeling

Is de in de uitspraak vermelde termijn van uitvoering verstreken zonder dat door de ondernemer gevolg is gegeven aan de uitspraak, dan kunt u bij SWK een beroep doen op de gebrekenwaarborg (garantie- en waarborgregeling). Let op! deze melding moet gedaan worden onder bepaalde voorwaarden, u moet bijvoorbeeld binnen een jaar na ontvangst van het vonnis deze melding doen. Deze voorwaarden staan meer specifiek vermeld in de van toepassing zijnde garantie- en waarborgregeling.

Bij een dergelijk beroep zal SWK 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 garantie- en 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.

Indien gelet op het vorenstaande een geschil ontstaat met de SWK over de uitvoering van het vonnis, dat wil zeggen dat de gebreken, die onder de garantie- en waarborgregeling vallen niet door haar worden hersteld, dan kunt u ook dit geschil voorleggen aan de Commissie. De procedure zal in beginsel hetzelfde als wanneer u tegen een ondernemer een procedure aanhangig maakt.

b. overige klachten, vallende buiten de gebrekenwaarborg van de GIW of SWK Garantie- en waarborgregeling

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 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.