



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 WONINGBOUW ZAKELIJK?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met een bouwbedrijf over de bouw of renovatie van een nieuwbouwoopwoning of - complex. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Woningbouw. 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. Het bedrijf 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,-- (exclusief BTW). 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.

### 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 MKB Nederland en een lid voorgedragen door SWK. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel MKB Nederland en SWK een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de ondernemer respectievelijk het bedrijf te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De commissie is in beginsel bevoegd kennis te nemen van een geschil indien in de overeenkomst of een aanvulling daarop, partijen overeengekomen zijn dat het geschil wordt beslecht door arbitrage conform het toepasselijke reglement.

De Commissie kan geschillen tussen ondernemers en het bedrijf behandelen voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst en/of met toepasselijkheid van de SWK (Garantie en waarborgregeling, of daaruit voortvloeiende overeenkomsten die betrekking hebben op de overeenkomst.

De commissie kan ook geschillen tussen de opdrachtgever en de verzekeraar van de SWK (Garantie- en) waarborgregeling te beslechten.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over diensten die geleverd zijn aan een consument, zijnde een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of

bedrijf. Dergelijke geschillen kunnen evenwel in beginsel worden behandeld door de Commissie Garantiewoningen voor consumenten-zaken.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien het bedrijf in staat van faillissement is geraakt, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

### **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 het bedrijf tot een oplossing te komen. U dient de klacht dus allereerst te melden bij de het bedrijf.

Wordt uw klacht niet naar behoren opgelost, dan kunt u desgewenst - vóórdat u zich tot de Commissie wendt - bemiddeling aanvragen bij SWK ([www.swk.nl](http://www.swk.nl)). Aan deze bemiddeling zijn geen kosten verbonden. SWK zal dan bemiddelen om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Leidt de bemiddeling niet tot resultaat dan staat het u vrij het geschil aan de Commissie voor te leggen. 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, 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. 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.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het ahangig 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met het bedrijf;
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 het bedrijf 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 het bedrijf ter kennisname toegesonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht het bedrijf 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 het bedrijf) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en het bedrijf 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 ondernemer wil alsnog overleggen**

Het kan zijn dat het bedrijf 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 het bedrijf doet.

## 9. De zitting

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

- aan het bedrijf herstelwerkzaamheden opdragen;
- u een schadevergoeding toekennen;
- het bedrijf 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.

Circa twee maanden na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medege-deeld.

## 11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is onder bepaalde voorwaarden hoger beroep mogelijk. Dit kunt u terugvinden in het Reglement.

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 SWK gebrekenwaarborg

Is de in de uitspraak vermelde termijn van uitvoering verstreken zonder dat door de ondernemer gevolg is gegeven aan de uitspraak, dan kunt u een beroep doen op de gebrekenwaarborg. Deze regeling kent een eigen termijn, lees dit goed na in de regeling zelf! 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 betreffende (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.

### b. Overige klachten, vallende buiten de gebrekenwaarborg

Mocht de ondernemer weigeren de uitspraak na te komen zonder de uitspraak ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kunt u zich wenden tot de rechtbank.