

# **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE VERBOUWINGEN EN NIEUW-BOUW**

per 1 januari 2018

## **Inhoudsopgave**

### **Afdeling 1: algemene bepalingen**

Artikel 1 :	Begripsomschrijving
Artikel 2 :	Samenstelling Commissie
Artikel 3 :	Taak Commissie
Artikel 4 :	Bevoegdheid Commissie
Artikel 5 :	Wraking en verschoning
Artikel 6:	Geheimhouding
Artikel 7 :	Ontvankelijkheid
Artikel 8 :	Aanhangig maken
Artikel 9:	Klachtengeld
Artikel 10/11:	Procedurekosten
Artikel 12:	Kennelijke fout

### **Afdeling 2: Bindend advies**

Artikel 13:	Deponering openstaand factuurbedrag
Artikel 14:	Fictieve intrekking
Artikel 15:	Ondernemer is indiener
Artikel 16:	Verweer
Artikel 17:	Mondelinge behandeling
Artikel 18:	Inlichtingen, getuigen en deskundigen
Artikel 19:	Bindend advies
Artikel 20:	Inhoud bindend advies
Artikel 21:	Schikking
Artikel 22:	Bestemming depot
Artikel 23:	Staking behandeling geschil
Artikel 24:	Vernietiging, verbindende kracht
Artikel 25:	Nakomingsgarantieregeling

### **Afdeling 3: Arbitrage**

Artikel 26:	Fictieve intrekking
Artikel 27:	Verweer en tegenvordering
Artikel 28:	Mondelinge behandeling
Artikel 29:	Inlichtingen, getuigen en deskundigen
Artikel 30:	Arbitraal vonnis
Artikel 31:	Inhoud arbitraal vonnis
Artikel 32:	Schikking
Artikel 33:	Verzending aan partijen
Artikel 34:	Staking behandeling geschil
Artikel 35:	Vernietiging, verbindende kracht

### **Afdeling 4: Slotbepalingen**

Artikel 36:	Samenvoeging/tussenkomst/vrijwaring
Artikel 37:	Procedurele beslissingsgrond

## **AFDELING 1: ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1. Begripsomschrijving**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- stichting* : de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten-zaken;
- commissie* : de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
- ondernemer* : de deelnemer van de Stichting BouwGarant (hierna te noemen BouwGarant);
- consument* : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- voorwaarden*: -Verbouw: Consumenten Voorwaarden Verbouwingen COVO 2010.  
-Nieuwbouw: de BouwGarant Nieuwbouwgarantieregeling (verder te noemen: Nieuwbouwgarantieregeling) en de door BouwGarant goedgekeurde koop- en/of aannemingsovereenkomst met toepassing van de BouwGarant Nieuwbouwgarantieregeling inclusief bijbehorende algemene voorwaarden en algemene toelichting overeenkomstig het model vastgesteld door Bouwend Nederland, NEPROM, NVB, Vereniging Eigen Huis en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de SER.

Voor wat betreft bovengenoemde voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst meest recente redactie zoals deze tot stand is gekomen in overleg tussen BouwGarant respectievelijk Bouwend Nederland, NEPROM, NVB, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal – Economische Raad.

### **Artikel 2. Samenstelling commissie**

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk, alsmede door BouwGarant voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt een (plaatsvervangend) secretaris toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk en een lid voorgedragen door BouwGarant.

### **Artikel 3. Taak commissie**

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

2. De commissie heeft tevens tot taak geschillen van de consument over de uitvoering van de Nieuwbouwarantieregeling te beslechten gericht tegen de verzekeraar van deze garantieregeling.
3. Indien het onderwerp van geschil betrekking heeft op klachten over Nieuwbouw, beslist de Commissie bij wege van arbitraal vonnis.
4. In alle overige gevallen wordt het geschil beslecht door bindend advies. In geval van bindend advies is afdeling 2 van toepassing, in geval van arbitrage afdeling 3.
5. Hetgeen in deze afdeling en in afdeling 4 is bepaald geldt zowel in geval van toepasselijkheid van afdeling 2 als in geval van toepasselijkheid van afdeling 3.

#### **Artikel 4. Bevoegdheid commissie**

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen het geschil door de commissie te laten beslechten.

#### **Artikel 5. Wraking en verschoning**

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld. Om dezelfde redenen kan een aan de commissie toegevoegde secretaris worden gewraakt. Lid 1 en volgende van deze bepaling zijn in dit geval van overeenkomstige toepassing.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

#### **Artikel 6. Geheimhouding**

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

## **Artikel 7. Ontvankelijkheid**

1. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
  - a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
  - b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 7 lid 2 onder c de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
  - d. indien het een geschil betreft inzake de uitvoering van de VerbouwGarantie.
  - e. Indien het onderwerp van geschil betrekking heeft op klachten over Nieuwbouw en het een koop- en aannemingsovereenkomst betreft waarop niet de BouwGarant Nieuwbouwarantieregeling van toepassing is verklaard.
2. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
  - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend
  - b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
  - c. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken bij klachten over verbouw respectievelijk tenminste een maand bij klachten over nieuwbouw heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument terzake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
4. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 2 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

## **Artikel 8. Aanhangig maken**

1. Het geschil dient bij de commissie aanhangig te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier.
2. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.

## **Artikel 9. Klachtengeld**

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

## **Procedurekosten**

- Artikel 10.
1. a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 9 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte van deze behandelingskosten is het be-

drag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.

- b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de consument gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd.
2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een ondernemer en de commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in de uitspraak overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in de uitspraak bepaald dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 11. Behoudens het bepaalde in artikel 10 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van driemaal het bedrag dat inzake klachtengeld aan de commissie verschuldigd is.

## **Artikel 12. Kennelijke fout**

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in de uitspraak herstellen, dan wel - indien de gegevens met betrekking tot de namen van de leden van de commissie, de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen of de dagtekening van de uitspraak onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de uitspraak op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

## **AFDELING 2: BINDEND ADVIES**

### **Artikel 13. Deponering openstaand factuurbedrag**

Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil

gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

#### **Artikel 14. Fictieve intrekking**

Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8, 9 en 13, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

#### **Artikel 15. Ondernemer is indiener**

Wordt het geschil door de ondernemer bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8 en 13, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

#### **Artikel 16. Verweer**

1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.

#### **Artikel 17. Mondelinge behandeling**

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

#### **Artikel 18. Inlichtingen, getuigen, deskundigen**

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). De deskundige kan in elke stand van het deskundigenonderzoek een schikking tussen partijen beproeven.
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

### **Artikel 19. Bindend advies**

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voorzover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.  
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de commissie;
  - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het bindend advies;
  - d. de motivering van de gegeven beslissing.

### **Artikel 20. Inhoud bindend advies**

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
  - a) een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - b) een betalingsverplichting vaststellen;
  - c) aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
  - d) de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
  - e) de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
  - f) aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
  - g) de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
  - h) alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

### **Artikel 21. Schikking**

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

### **Artikel 22. Bestemming depot**

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 13 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.

### **Artikel 23. Staking behandeling geschil**

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, een schuldsaneringsrege-

ling van kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

#### **Artikel 24. Vernietiging, verbindende kracht**

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
2. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

#### **Artikel 25. Nakomingsgarantieregeling**

Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van BouwGarant voor Verbouwingen, indien de ondernemer daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.

### **AFDELING 3: ARBITRAGE**

#### **Artikel 26. Fictieve intrekking**

Indien de consument niet binnen één maand het klachtengeld voldoet zoals bepaald in artikel 9 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

#### **Artikel 27. Verweer en tegenvordering**

1. De Commissie stelt degene tegen wie het geschil aanhangig is gemaakt schriftelijk in kennis daarvan en stelt hem gedurende één maand in staat zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Commissie kenbaar te maken. Bij die gelegenheid kan tevens - binnen de grenzen van de taak van de commissie zoals bepaald in artikel 3 lid 1 en 2- een tegenvordering worden ingesteld. De Commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in lid 1 bedoelde standpunt wordt door de Commissie in afschrift aan de andere partij toegezonden. Ingeval van een tegenvordering stelt de Commissie de betrokken partij gedurende één maand in staat daarop schriftelijk te reageren. De Commissie kan deze termijn bekorten of verlengen.

#### **Artikel 28. Mondelinge behandeling**

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.



### **Artikel 29. Inlichtingen, getuigen, deskundigen**

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). De deskundige kan in elke stand van het deskundigenonderzoek een schikking tussen partijen beproeven.
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

### **Artikel 30. Arbitraal vonnis**

1. De commissie beslist als goede personen naar billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
2. De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Het vonnis wordt op schrift gesteld, door arbiters ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
3. Het arbitraal vonnis bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen en woonplaatsen van de arbiter of arbiters;
  - b. de namen en woon-, vestigings- of gewone verblijfplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het arbitraal vonnis;
  - d. de plaats van het arbitraal vonnis;
  - e. de gronden voor de in het vonnis gegeven beslissing;
  - f. vaststelling welk gedeelte van het vonnis betrekking heeft op die onderdelen van het geschil die vallen onder de Nieuwbouwarantieregeling en welk gedeelte van het vonnis betrekking heeft op die onderdelen van het geschil die geen betrekking hebben op de Nieuwbouwarantieregeling.

### **Artikel 31. Inhoud arbitraal vonnis**

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
  - a) een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - b) een betalingsverplichting vaststellen;
  - c) aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
  - d) de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
  - e) de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
  - f) aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
  - g) de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
  - h) alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

### **Artikel 32. Schikking**

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een arbitraal vonnis vastleggen. Het bepaalde in artikel 30, lid 3, onder f, is daarbij van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 33. Verzending naar partijen**

1. De stichting draagt er zorg voor dat ten spoedigste een afschrift van het arbitraal vonnis, getekend door de voorzitter en de leden van de commissie, gewaarmerkt door de secretaris aan de partijen wordt toegezonden.
2. De stichting is bevoegd het arbitrale vonnis in geanonimiseerde vorm op een door haar te bepalen wijze te publiceren

### **Artikel 34. Staking behandeling geschil**

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de ondernemer in staat van faillissement is geraakt, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

### **Artikel 35. Vernietiging, verbindende kracht**

1. Tegen een arbitraal eindvonnis staan de rechtsmiddelen van vernietiging en van herroeping open op grond van de arbitragewet.
2. Het vonnis is verbindend voor partijen met ingang van de dag waarop het is geweest, tenzij een vordering zoals bedoeld in lid 1 is ingesteld.
3. Partijen zijn verplicht het vonnis onverwijld na te komen.

## **AFDELING 4: SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 36. Samenvoeging/tussenkost/vrijwaring**

Samenvoeging van arbitrale gedingen alsmede voeging, tussenkost en vrijwaring in de zin van artikel 1045 en 1046 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn uitgesloten.

### **Artikel 37. Procedurele beslissingsgrond**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.