



REGLEMENT GESCHILLENREGELING WONEN per 1 januari 2020

Definities

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting: de Stichting UitgesprokenZaak.nl;

SG CBW: de stichting Garantiereltingen CBW, uitvoerder van de CBW-erkend-garanties, waaronder de nakomingsregeling bindende adviezen zoals bedoeld in de voorwaarden, gevestigd te Zeist;

bindend adviseur: de onafhankelijke, de hoedanigheid van meester in de rechten hebbende, natuurlijke persoon belast met de beoordeling van het geschil, aangezocht door de stichting;

ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die deelneemt aan de Stichting Garantiereltingen CBW (SG CBW);

consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

voorwaarden: de, op het moment van koop meest recente, toepasselijke CBW-erkend-voorwaarden voor Woonwinkels;

deskundige: een op het vakgebied zeer ervaren, onafhankelijke, door de stichting aangezochte persoon;

secretariaat: het bureau van de stichting die de administratie met betrekking tot geschillen voert;

woninginrichting: zaken en diensten, die geleverd worden t.b.v. de inrichting van de woning van de consument (zie bijlage 1).

Taak

Artikel 2.

De taak van de stichting is het beslechten van geschillen tussen consument en ondernemer, betrekking hebbend op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomst(en) tussen partijen ten aanzien van door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken op gebied van woninginrichting. Welke zaken en diensten onder woninginrichting vallen, is weergegeven in de bijlage. Zij brengt daartoe een bindend advies uit of probeert een schikking tussen partijen tot stand te brengen.

Artikel 3.

Alle bindend adviseurs en deskundigen worden benoemd door het bestuur van de stichting.

Bevoegdheid

Artikel 4.

1. De stichting is uitsluitend bevoegd een geschil te behandelen als de ondernemer ten tijde van het sluiten van de overeenkomst deelnemer van de SG CBW (CBW-erkend) was en de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer ten tijde van het indienen van de klacht nog niet feitelijk zijn beëindigd.

2. De bevoegdheid zal ambtshalve worden getoetst. Wanneer de stichting zich niet bevoegd acht, zal dit aan partijen worden meegedeeld door de stichting.
3. Indien tijdens de behandeling van het geschil in fase 1 en 2 blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, zal de stichting zich alsnog onbevoegd verklaren en daarvan mededeling doen aan partijen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

1. De ontvankelijkheid zal ambtshalve worden getoetst. Een niet-ontvankelijkverklaring wordt aan partijen meegedeeld door de stichting.
2. De consument is niet ontvankelijk in zijn klacht als:
 - a. de koopsom minder dan € 250 bedraagt;
 - b. het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
 - c. het geschil gaat over een door de consument niet betaalde factuur, terwijl er geen inhoudelijke klacht over een zaak, dienst, advies van de ondernemer of meer- of minderwerk aan ten grondslag ligt;
 - d. de consument de klacht niet eerst conform de overeenkomst en/of de toepasselijke voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend en/of de ondernemer onvoldoende gelegenheid heeft gehad om voorstellen ter oplossing te doen (zie artikel 20 lid 2 en 3 van de CBW-erkend-voorwaarden voor woonwinkels) en/of de klacht op te lossen;
 - e. als het geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende bij de stichting aanhangig heeft gemaakt, tenzij de overeenkomst en/of de toepasselijke voorwaarden een langere termijn mogelijk ma(a)k(t)en, tenzij de ondernemer instemt met behandeling van het geschil ondanks het verstrijken van deze termijn;
 - f. de ondernemer het geschil bij de rechter aanhangig heeft gemaakt of de rechter al een uitspraak daarover heeft gedaan, mits de consument eerder op een voorstel van de ondernemer om de zaak bij de stichting aanhangig te maken heeft geweigerd of er niet op is ingegaan.
3. Voor de beoordeling van geschillen zal de stichting uitgaan van de inhoud van de CBW-erkend-voorwaarden voor Woonwinkels en de wet. De eventueel in afwijking van de CBW-erkend-voorwaarden door de ondernemer toepasselijk verklaarde voorwaarden of extra bedingen zullen alleen meegewogen worden in het oordeel, als zij hetzij in positieve zin voor de consument afwijken van de CBW-erkend-voorwaarden, hetzij afwijking daarvan expliciet is toegestaan.
4. De stichting is evenmin ontvankelijk als de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden niet uitlevert of niets meer van zich laat horen over een afgesproken levering. In dat geval zal de stichting wel een bemiddelingspoging doen, waarna de behandeling eindigt. De consument krijgt het klachtengeld terug als de bemiddeling niet succesvol is geweest.
5. De ondernemer kan een gemotiveerd bezwaar indienen bij de stichting tot uiterlijk 2 weken na ontvangst van het geschilformulier van de consument (zie artikel 12 lid 1), als hij ondanks het in behandeling nemen van het geschil van mening is dat de stichting niet bevoegd of niet ontvankelijk is. De stichting zal het bezwaar beoordelen en het besluit kenbaar maken aan partijen.

De behandeling van geschillen

Artikel 6.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil kan uitsluitend aanhangig gemaakt worden door een door de consument in te vullen geschilformulier, dat de stichting ter beschikking stelt.

3. De consument voldoet aan de volgende innamevereisten:

- het invullen van een geschilformulier en;
- betaling van klachtengeld en;
- indien van toepassing betaling van het depotbedrag,

binnen één maand na het verzoek van de stichting. Gebeurt dit niet, dan neemt de stichting aan dat de consument het geschil heeft ingetrokken. Op verzoek kan de stichting de termijn met nogmaals een maand verlengen.

4. Wanneer de ondernemer een geschil aanhangig wil maken en de consument stemt daarmee in, dan kan hij de stichting verzoeken aan de consument te vragen om een geschilformulier in te vullen.

Kosten van de behandeling

Artikel 7.

1. De consument is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het klachtengeld is gebaseerd op een geschilbehandeling door middel van communicatie via het digitale geschilsysteem van de stichting. Wenst de consument en/of zijn vertegenwoordiger op een andere manier te communiceren, dan geldt een toeslag van 10% op het klachtengeld.
3. De stichting betaalt het klachtengeld niet terug.
4. De ondernemer betaalt behandelingskosten, afhankelijk van de manier waarop het geschil eindigt. De kosten worden in het eerste bericht aan de ondernemer meegedeeld en zijn op de site van de branchevereniging na te lezen.

Depot

Artikel 8.

1. Als de dienst en/of het product waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk nog niet is betaald door de consument, dan zal hij het openstaande factuurbedrag in depot storten op de derdengeldrekening bij de stichting, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Er wordt geen rente vergoed tijdens de periode van het depot.
2. Als de betreffende dienst en/of het product nog niet is geleverd, dan volstaat het deponeren van het annuleringspercentage conform de toepasselijke voorwaarden, of tot aan het toepasselijke annuleringspercentage als er een aanbetaling is gedaan.
3. Als de behandeling gestaakt is op grond van artikel 9 lid 1 en er is sprake van een depotbedrag, dan wordt het depotbedrag niet aan de consument terugbetaald, maar behandelt de stichting het dossier door.
4. Het depotbedrag wordt aan de consument terugbetaald als er sprake is van een niet-bevoegdverklaring of niet-ontvankelijkverklaring, of de behandeling wordt gestaakt op grond van artikel 9 lid 3.

Artikel 9.

1. De stichting staakt de behandeling van het geschil als de consument weigert een zaak te laten onderzoeken door een deskundige of daar op een andere manier geen medewerking aan verleent. Dit geldt ook voor het geval de consument in fase 1, 2 of 3 het bij die fase behorende klachtengeld niet voldoet binnen een maand na verzoek van de stichting of een door de consument bedongen langere termijn.
2. De stichting behandelt in afwijking van het vorige lid het geschil door als er sprake is van een depotbedrag.
3. De stichting staakt de behandeling bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de ondernemer, alsmede als diens bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. Als

van een van deze situaties tijdens de procedure sprake is, dan geldt geen nakomingsregeling als bedoeld in artikel 20 lid 2.

Artikel 10.

Als de ondernemer een geschil in behandeling wil geven, dan is instemming van de consument nodig. De consument zal gevraagd worden aan de innamevereisten van artikel 6 te voldoen. Wanneer de consument niet bereid is klachtengeld te voldoen, dan zal aan de ondernemer worden gevraagd het klachtengeld te betalen en zal de bindend adviseur tevens beoordelen of de consument het klachtengeld (deels) aan de ondernemer terug moet betalen, bij (gedeeltelijk) ongegrondverklaring van de klacht van de consument. Aan de consument zal gevraagd worden om het klachtengeld in depot te storten, tenzij partijen anders overeenkomen.

Fase 1: bemiddeling stichting

Artikel 11.

1. Als de stichting een geschil van de consument in de vorm van een ingevuld geschilformulier ontvangt, dan stuurt zij dit door aan de ondernemer en vraagt zij de ondernemer om binnen één maand inhoudelijk te reageren. De reactie wordt aan de consument doorgestuurd en daarna neemt de stichting contact op met partijen om een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven.
2. Als een minnelijke regeling tot stand komt, dan bevestigt de stichting dit aan partijen, inclusief de afspraken over een eventueel depotbedrag. Tenzij een der partijen binnen 1 week aangeeft dat de afspraken niet juist zijn weergegeven, zal de stichting het dossier sluiten.
3. Als er geen minnelijke regeling tot stand komt, dan wordt de consument gevraagd het bij fase 2 behorende klachtengeld binnen 1 maand te betalen, na ontvangst waarvan fase 2 in werking treedt.
4. Als een deskundigenbezoek en/of -rapport niet noodzakelijk is vanwege de aard van het geschil, dan wordt fase 2 overgeslagen en gaat de procedure direct naar fase 3 door.

Fase 2: deskundigenbezoek en bemiddeling door deskundige

Artikel 12

1. Het klachtenformulier van de consument en de reactie van de ondernemer worden doorgestuurd naar een door de stichting aangestelde deskundige. Deze zal samen met partijen de zaak en/of dienst bekijken en via bemiddeling eveneens proberen een minnelijke regeling tot stand te brengen.
2. Wanneer een minnelijke regeling tot stand komt, legt de deskundige deze schriftelijk vast, laat die door partijen ondertekenen en verstrekt een afschrift aan partijen. Het geschil eindigt daarmee. Wanneer de consument een bedrag in depot heeft gestort, dan worden in de schikking de afspraken over het depotbedrag opgenomen.
3. Als geen minnelijke regeling tot stand komt, dan wordt de consument gevraagd het bij fase 3 behorende klachtengeld binnen 1 maand te betalen, na ontvangst waarvan fase 3 in werking treedt.

Fase 3: de bindend adviseur en de uitspraak

Artikel 13

1. De deskundige brengt een rapport uit, dat wordt doorgestuurd aan partijen. Partijen krijgen de gelegenheid om op het rapport en desgewenst op eerdere correspondentie te reageren.
2. Als een der partijen het niet eens is met het rapport van de door de stichting aangestelde deskundige, dan heeft deze de mogelijkheid om een rapport van een zelf in te schakelen deskundige in te brengen in de procedure. In beginsel stuurt de stichting geen tweede deskundige op verzoek van een der partijen. Als hiervoor extra tijd nodig is, dan kan de partij een uitstel vragen van ten hoogste vier weken aan de stichting.
3. Het dossier wordt doorgestuurd aan de bindend adviseur.

Artikel 14.

1. De bindend adviseur beslist naar redelijkheid en billijkheid, op basis van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden en de wet. Het bindend advies wordt door de bindend adviseur ondertekend en aan partijen beschikbaar gesteld.
2. Het bindend advies bevat de naam van de bindend adviseur, namen en woon-/vestigingsplaats van partijen, samenvatting van de standpunten van partijen en, indien van toepassing, (een samenvatting van) het deskundigenrapport, datering van het bindend advies en een motivering van de beslissing.

Artikel 15.

1. De bindend adviseur oordeelt over het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De bindend adviseur kan verder beslissen dat:
 - één van partijen een (schade)vergoeding moet betalen;
 - één van de partijen een betalingsverplichting jegens de andere partij heeft;
 - één van de partijen de overeenkomst moet nakomen;
 - de overeenkomst ontbonden wordt of een ontbinding door één van de partijen bevestigen;
 - de ondernemer de geleverde zaak moet vervangen;
 - de ondernemer de zaak moet herstellen;
 - de ondernemer opdragen de kosten te dragen van door een derde uit te voeren herstel;of een andere redelijke en billijke verplichting opleggen ter beëindiging van het geschil.
3. Als een ondernemer een redelijke oplossing aan de consument heeft aangeboden, voordat de consument het geschil aan de stichting voorlegde, die de consument niet heeft geaccepteerd, dan kan de bindend adviseur deze oplossing bindend opleggen en de klacht ongegrond verklaren.
4. De bindend adviseur bepaalt in het bindend advies bij gegrondverklaring dat de ondernemer het klachtengeld aan de consument vergoedt. Bij een gedeeltelijk gegrondverklaring bepaalt de bindend adviseur dat de ondernemer dat deel van het klachtengeld aan de consument vergoedt, dat in verhouding staat tot het gegronde deel van de klacht.
5. Als de ondernemer op grond van artikel 10 het klachtengeld heeft betaald, dan bepaalt de bindend adviseur in het bindend advies bij ongegrondverklaring dat de consument het klachtengeld aan de ondernemer voldoet (indien het klachtengeld in depot staat vanuit het depot).
6. De bindend adviseur bepaalt in het bindend advies eveneens aan wie (welk deel van) het depotbedrag moet worden terug- of doorbetaald.
7. Als de bindend adviseur in het bindend advies een termijn voor nakoming aan de ondernemer heeft opgelegd die in redelijkheid niet haalbaar is voor de ondernemer, dan meldt de ondernemer dit binnen een week na dagtekening aan de stichting onder vermelding van de reden van het verzoek en de termijn die nodig is. De bindend adviseur bepaalt vervolgens een nieuwe, voor de ondernemer haalbare termijn.

Artikel 16.

Indien tijdens de behandeling van een geschil in fase 3 blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de bindend adviseur de klacht ongegrond.

Artikel 17.

Overige in verband het de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten blijven voor eigen rekening.

Artikel 18.

1. Kennelijke fouten in het bindend advies kunnen door de bindend adviseur zelf, of op verzoek van een van de partijen binnen twee weken na dagtekening van het bindend advies, worden hersteld.
2. Een verzoek daartoe wordt aan de wederpartij meegedeeld, die veertien dagen tijd heeft om hierop te reageren.
3. Totdat herstel heeft plaatsgevonden hoeven partijen het bindend advies nog niet na te komen.

Geheimhouding

Artikel 19.

De medewerkers van de stichting, de deskundigen en bindend adviseurs zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan zij bij de behandeling van het geschil kennis nemen, voor zover het partijen betreft.

Slotbepalingen

Artikel 20.

1. Het bindend advies kan ter vernietiging aan de gewone rechter worden voorgelegd binnen twee maanden na dagtekening bindend advies. Vernietiging door de rechter zal slechts plaatsvinden, als de uitspraak qua inhoud of wijze van totstandkoming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Na verstrijken van deze termijn is de uitspraak onaantastbaar.
2. Het bindend advies moet door de ondernemer zijn nagekomen binnen twee maanden na dagtekening, tenzij het bindend advies een andere termijn aangeeft. Is dat niet gebeurd en is ook het bindend advies niet binnen twee maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter voorgelegd, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsregeling bindende adviezen van de SG CBW.
3. Op een schikking zoals bedoeld in artikel 12 lid 2 (fase 2) is eveneens de nakomingsregeling van de SG CBW van toepassing.

Bijlage: zaken en diensten die vallen onder 'woninginrichting'

| |
|--|
| Betreft ook de diensten die samenhangen met bezorging, service, installatie en montage, indien in de overeenkomst begrepen |
| Slaapkamer: |
| Slaapkamermeubelen (bedombouw, kasten, toilettafels, nachtkastjes, etc.) |
| Bedbodems |
| Matrassen en hoofdkussens |
| Bedtextiel (dekens, lakens, dekbedden, moltons, spreien, etc.) |
| Slaapkameraccessoires als spiegels, etc. |
| Woonkamer: |
| Eetkamermeubelen |
| Salontafels |
| Zitmeubelen |
| Bureaus en bureaustoelen |
| Bergmeubelen (wandsystemen, buffetkasten, dressoirs, etc.) |
| Woonaccessoires (spiegels, kussens, etc.) |
| Keukens: |
| Keukenkasten |
| Werkbladen en spoelbakken |
| Keukenapparatuur |
| Barkrukken en overige zitmeubelen |
| Keukenaccessoires, voor zover samenhangend met de keukeninrichting |
| Badkamer en toilet: |
| Badkamermeubelen |
| Sanitair |
| Badkameraccessoires, voor zover samenhangend met de badkamerinrichting, inclusief badtextiel |
| Tuin: |
| Tuinmeubelen |
| Tuinaccessoires als parasols, voor zover samenhangend met de tuininrichting |
| Werkruimtes: |
| kantoormeubelen (zitmeubelen, tafels, kasten en kleinmeubelen) |
| Vloeren: |
| Textiele vloerbedekking inclusief lopers |
| Vloerbedekking van plantaardige vezels (sisal, kokos, etc.) incl. lopers |
| Linoleum |
| PVC en vinyl |
| Parket en laminaat |

| |
|---|
| Giet- en grindvloeren |
| Tegels |
| Onder- en tussenvloeren |
| Vloerverwarming |
| Karpetten |
| Vloerafwerkingsmaterialen (strippen, profielen, etc.) |
| |
| Raambekleding en zonwering: |
| (Over)gordijnen |
| Vitrages en inbetweens |
| Voeringstoffen |
| Jaloezieën |
| Markiezen en zonneschermen |
| Rol- en vouwgordijnen |
| Horren |
| Verduisteringsgordijnen |
| |
| Overig: |
| Verlichtingsarmaturen en lichtbronnen |
| Meubelstoffen, -vullingen en fournituren |
| Verfwaren en schildersbenodigdheden |
| Onderhoudsmiddelen |
| Behang |
| Vouwdeuren en -wanden |
| Fournituren |