



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE WONINGBOUW

per 1 januari 2024

Begripsomschrijving

Artikel 1	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Woningbouw, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>Instrument VKB</i>	: het instrument verbeterde kwaliteitsborging van de Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK);
<i>kwaliteitsborger</i>	: de kwaliteitsborger in de zin van het Instrument VKB;
<i>ondernemer</i>	: de ondernemer in de zin van de overeenkomst met toepassing van SWK (Garantie- en) waarborgregeling alsmede de ondernemer in de zin van het Instrument VKB;
<i>opdrachtgever</i>	: de verkrijger in de zin van de overeenkomst met toepassing van de SWK (Garantie- en) waarborgregeling, dan wel de garantiegerechtigde in de zin van de toepasselijke SWK (Garantie- en) waarborgregeling (hierna te noemen: de opdrachtgever);
<i>SWK (Garantie-) en waarborgregeling</i>	: SWK Garantie- en waarborgregeling; SWK Waarborgregeling Afbouw; SWK Garantie- en waarborgregeling Renovatie.
<i>Voorwaarden</i>	: de voorwaarden, zoals deze gelden in de relatie tussen de opdrachtgever en de ondernemer.
<i>schriftelijk afschrift</i>	: schriftelijk of op elektronische wijze : papieren of elektronische kopie

Samenstelling, taak en werkwijze

- Artikel 2. 1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één door de stichting aangezochte voorzitter, een of meer door de stichting aangezochte vicevoorzitters en één of meer door SWK en door MKB-Nederland voorgedragen leden.
- Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter en de vicevoorzitter(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.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter dan wel een van de vicevoorzitters, een lid voorgedragen door MKB-Nederland en een lid voorgedragen door SWK.

- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak geschillen te beslechten:
 - tussen de opdrachtgever en de ondernemer, 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;
 - tussen de kwaliteitsborger en de ondernemer, voor zover deze betrekking hebben op de toepassing van het Instrument VKB.
 2. De commissie heeft tot taak geschillen te beslechten:
 - tussen de opdrachtgever en de verzekeraar van de SWK (Garantie- en) waarborgregeling, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de SWK (Garantie- en) waarborgregeling.
 - tussen de kwaliteitsborger en SWK, voor zover deze betrekking hebben op de aanbidding en/of toepassing van het Instrument VKB.
 3. Zij doet dit door in het in lid 1 en 2 bedoelde geschil een arbitraal vonnis uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

- Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen het geschil door de commissie te laten beslechten.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5. De commissie verklaart de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - b. indien het een geschil betreft waarover de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger of met inachtneming van artikel 6 lid 1 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.
- Artikel 6.
1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger 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 en de ondernemer een redelijke termijn heeft gegund hierop inhoudelijk te reageren voordat hij het geschil bij de commissie aanhangig heeft gemaakt; of
 - b. indien hij het geschil niet binnen de in de voorwaarden bij de overeenkomst genoemde termijnen bij de commissie aanhangig heeft gemaakt; of
 - c. indien de ondernemer aan de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger een termijn van tenminste één (1) maand heeft gegeven om het geschil bij de



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

commissie aanhangig te maken en de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger 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.

2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

- Artikel 7.
 1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
 2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger in te vullen en te retourneren (dan wel te uploaden) vragenformulier.
- Artikel 8.
 1. Degene die een geschil aan de commissie voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
 2. Het in lid 1 bedoelde bedrag aan klachtengeld wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9. Indien de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger niet binnen één (1) maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één (1) maand bekorten of verlengen.
- Artikel 10.
 1. Indien de commissie van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is, beslist de commissie hetgeen zij geraden acht.
 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 gewezen.
- Artikel 11. Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, wordt het geschil overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure behandeld.
- Artikel 12.
 1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende vier (4) weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van vier (4) weken bekorten of verlengen.
 2. Een tegenverzoek dient eveneens binnen de in lid 1 aangeduide termijn schriftelijk te worden kenbaar gemaakt, behoudens bijzondere omstandigheden ter beoordeling van de commissie. Een tegenverzoek is alleen toelaatbaar indien daarop eveneens deze arbitrageregeling van toepassing is. Als "dezelfde arbitrageovereenkomst" als bedoeld



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

in artikel 1038c lid 1 Rv wordt beschouwd iedere arbitrageovereenkomst verwijzend naar dit Reglement.

3. Het in het eerste lid bedoelde standpunt en het in het tweede lid bedoelde tegenverzoek worden door de commissie in afschrift aan de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger toegezonden.
4. Blijft de ondernemer in gebreke om zijn standpunt tijdig schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken en ook om voor de mondelinge behandeling te verschijnen, zonder daartoe gegronde redenen aan te voeren, dan kan de commissie aanstonds beslissen. Bij deze beslissing wordt hetgeen verlangd wordt geheel of gedeeltelijk toegewezen, tenzij dit de commissie onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De commissie behoudt de bevoegdheid om in een dergelijk geval, alvorens te beslissen, van de betrokken partij bewijs van zijn stellingen verlangen.

- Artikel 13.
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 (fysiek dan wel online), datum 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 (dan wel te laten deelnemen aan een online zitting) en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één (1) week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

- Artikel 14.
- 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). Het onderzoek van de deskundige kan plaatsvinden met aanwezigheid van partijen. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee (2) weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee (2) weken bekorten of verlengen.

- Artikel 15
1. De commissie kan op verzoek van één van partijen in elke stand van behandeling van het geschil voorlopig die beslissing nemen of die maatregel treffen ten aanzien van de zaken in geschil, welke de commissie nodig of nuttig voorkomt als goede personen naar billijkheid. Deze voorziening houdt niet in een beslissing over middelen tot bewaring van recht.
 2. Deze beslissing of maatregel kan worden genomen respectievelijk getroffen in de vorm van een arbitraal tussenvonnissen dan wel een opdracht van de commissie.
 3. Deze beslissing of maatregel loopt op geen enkele wijze vooruit op het uiteindelijke oordeel van de commissie ten aanzien van het geschil zelf.

Arbitraal vonnis

- Artikel 16.
1. De commissie beslist als goede personen naar billijkheid met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het arbitrale vonnis wordt door de voorzitter en de commissieleden ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.

2. Het arbitrale vonnis 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 arbitrale vonnis;
 - d. de plaats van het arbitrale vonnis;
 - e. de motivering van de gegeven beslissing;
 - f. de vermelding dat de commissie als goede mannen naar billijkheid heeft beslist;
 - g. vaststelling welk gedeelte van het arbitrale vonnis betrekking heeft op die onderdelen van het geschil die vallen onder de SWK (Garantie- en Waarborgregeling en welk gedeelte van het vonnis betrekking heeft op die onderdelen van het geschil die geen betrekking hebben op de SWK (Garantie- en) Waarborgregeling;
 - h. vaststelling van het percentage waarin de klacht gegrond wordt bevonden, waarbij de commissie een weging maakt naar de mate waarin de klacht ongegrond of gegrond is verklaard.
3. Het bepaalde in artikel 16 lid 2 sub g is niet van toepassing bij een geschil inzake het Instrument VKB.

- Artikel 17.
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 desgevraagd in elk geval 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 opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger 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. verklaring voor recht geven;
 - h. dwangsom opleggen.

- Artikel 18.
- Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht niet-ontvankelijk en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

- Artikel 19.
- 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 16, lid 2, onder g, is daarbij van overeenkomstige toepassing.

- Artikel 20.
1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een opdrachtgever c.q. een kwaliteitsborger en de klacht van de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het arbitraal



Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

vonnis tevens bepaald, dat aan de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger het door deze ingevolge artikel 8 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk wordt vergoed.

2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 wordt het klachtengeld niet vergoed, indien de commissie de klacht van de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger niet werd geaccepteerd.
3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een opdrachtgever c.q. een kwaliteitsborger en de klacht van de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het arbitrale vonnis tevens bepaald, dat de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden, tenzij sprake is van hoger beroep zoals voorzien in artikel 24.
5. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de commissie de klacht van de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, wordt in het arbitrale vonnis bepaald dat de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden, indien de beslissing in het arbitrale vonnis overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de opdrachtgever c.q. de kwaliteitsborger niet werd geaccepteerd.

- Artikel 21.
1. Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor eigen rekening.
 2. Ingeval de commissie van oordeel is dat een partij zich schuldig heeft gemaakt aan kennelijk onredelijk procesgedrag, kan de in het ongelijk gestelde partij belast worden met betaling van een bedrag aan de commissie als bijdrage in de behandelingskosten van drie keer het klachtengeld.

- Artikel 22.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen dertig (30) dagen na de verzenddatum van het arbitraal vonnis door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het arbitraal vonnis herstellen, dan wel, indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld, tot verbetering van die gegevens overgaan.
 2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt door de commissie in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het arbitraal vonnis op, totdat op het verzoek is beslist.
 3. De wederpartij wordt dertig (30) dagen in de gelegenheid gesteld schriftelijk op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
 4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

Verzending naar partijen

- Artikel 23.
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, 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.

Beroep

- Artikel 24.
1. Partijen kunnen de geschillen met betrekking tot de overeenkomst met toepassing van de SWK (Garantie- en Waarborgregeling waarin door de commissie een arbitraal eindvonnis is gewezen binnen twee (2) maanden na verzenddatum nogmaals in volle omvang ter beoordeling aan de commissie voorleggen, tenzij de beslissing van het eindvonnis niet meer beloopt dan € 35.000,- of in geval van een beslissing van onbepaalde waarde, er naar het oordeel van de commissie duidelijke aanwijzingen bestaan dat de beslissing geen hogere waarde vertegenwoordigt dan € 35.000,-
 2. De in het eerste lid genoemde competentiegrens lijdt uitzondering indien de daarvoor in aanmerking komende partij naar het oordeel van de commissie aannemelijk kan maken dat er duidelijke aanwijzingen bestaan dat de beslissing waarvan in beroep wordt gekomen van zodanige financiële aard is dat met het eindvonnis voor de betrokken partij het daarmee gemoeide belang van € 35.000,- met een factor 5 wordt overschreden.
 3. De commissie die het geschil beoordeelt, kan niet bestaan uit een voorzitter en leden die het arbitraal eindvonnis hebben gewezen waarvan in beroep wordt gekomen.
 4. Op de behandeling van het geschil in beroep zijn de bepalingen van het reglement voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.
 5. Partijen zijn een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd voor de behandeling van het geschil in beroep.
- Artikel 25.
- In het geval van voormeld beroep wordt de uitvoering van het arbitrale vonnis in eerste aanleg geschorst. In iedere stand van behandeling van het geschil in beroep kan op verzoek van één van de partijen door de commissie als goede personen naar billijkheid de schorsing van het arbitrale vonnis in eerste aanleg geheel of gedeeltelijk ongedaan worden gemaakt.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 26.
- 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 27.
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 één week na de zitting waarop het



de geschillencommissie

Geschillencommissie Woningbouw Zakelijk

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 één (1) 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 wrakingskamer 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.

Slotbepalingen

- Artikel 28. Samenvoeging van arbitrale gedingen alsmede voeging, tussenkomst en vrijwaring in de zin van artikel 1045 en 1046 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn uitgesloten.
- Artikel 29. In alle gevallen waarin het onderhavige reglement niet voorziet, beslist de commissie als goede mannen naar billijkheid.
- Artikel 30. De stichting en haar werknemers, de leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop het onderhavige reglement van toepassing is.
- Artikel 31. Dit reglement kan te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen zijn niet van kracht op geschillen die reeds aanhangig zijn.