



## REGLEMENT GESCHILLENREGELING WONEN per 1 december 2022

### 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;

*geschilbehandelaar*: de persoon die namens de stichting het dossier beheert, communicatie met partijen, deskundige en bindend adviseur verzorgt en in fase 1 (zie artikel 11) een minnelijke regeling tussen partijen beproeft;

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

*secretariaat*: het bureau van de stichting dat 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 1. 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. Het bestuur van de Stichting draagt zorg voor de beschikbaarheid van geschilbehandelaars.

### 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 wordt getoetst door de geschilbehandelaar. Een niet-ontvankelijkverklaring wordt gemotiveerd aan de consument meegedeeld door de stichting.
2. De consument is niet ontvankelijk in zijn klacht als:
  - a. het product en/of de dienst waarover de klacht gaat bij aanschaf minder kostte dan € 250. Staat de prijs van het product en/of de dienst waarover de klacht gaat niet apart op de bon? En is de prijs op een andere manier ook niet goed te achterhalen? Dan is de consument niet ontvankelijk als het totale orderbedrag waar het product en/of de dienst waar de klacht over gaat onderdeel van uitmaakte, lager was dan € 250;
  - 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 (deze zijn te vinden op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl));
  - 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 een voorstel van de ondernemer om de zaak bij de stichting aanhangig te maken heeft geweigerd of er niet op is ingegaan.
  - g. hetzelfde geschil al eerder bij de stichting is ingediend en de procedure door de consument is gestopt of door de stichting is beëindigd. UitgesprokenZaak.nl kan een procedure beëindigen als de consument, ondanks verzoeken:
    - niet voldoet aan de innamevereisten zoals genoemd in artikel 6; of
    - niet meer reageert, na tenminste twee herinneringen.
3. Voor de beoordeling van geschillen zal de stichting uitgaan van de inhoud van de CBW-erkend-voorwaarden voor Woonwinkels, te vinden op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl), 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. Als de ondernemer nog niet heeft geleverd, is de consument ook niet ontvankelijk in zijn klacht als de consument:
  - (deels) heeft betaald voor product(en) en/of dienst(en) en

- de overeenkomst kan ontbinden op basis van artikel 6 van de CBW-erkend-voorwaarden (overschrijding van levertijd door ondernemer); of
  - de overeenkomst kan ontbinden op basis van artikel 18D van de CBW-erkend-voorwaarden (herroepingsrecht bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte).
5. De consument kan een gemotiveerd bezwaar tegen een niet-ontvankelijkverklaring indienen bij de stichting tot uiterlijk twee weken na de mededeling als bedoeld in lid 1. De stichting zal het bezwaar beoordelen en het besluit kenbaar maken aan de consument.
6. De ondernemer kan een gemotiveerd bezwaar indienen bij de stichting bij eerste verweer in fase 1 (zie artikel 10 lid 1), als hij ondanks het in behandeling nemen van het geschil van mening is dat de stichting niet bevoegd of de consument 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 het indienen van een door de consument in te vullen geschilformulier, dat de stichting ter beschikking stelt.
3. De consument voldoet tevens binnen een maand na verzoek daartoe aan de volgende innamevereisten:
  - betaling van klachtengeld en;
  - indien van toepassing betaling van het depotbedrag.

Gebeurt dit niet, dan neemt de stichting aan dat de consument het geschil heeft ingetrokken. De consument kan de stichting verzoeken de termijn met nogmaals een maand te verlengen.

4. De omvang van het geschil wordt bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd aan het geschil.

Ontstaan er nieuwe klachten of eisen? Dan kan de consument een nieuw geschil indienen bij de stichting. Wel moet de consument voor de nieuwe klachten en eisen weer voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten van artikel 5, bijvoorbeeld het eerst melden aan de ondernemer.

5. Wanneer de ondernemer een geschil wil laten behandelen door de stichting en de consument stemt daarmee in, dan zal de stichting de consument vragen om een geschil in te dienen via het digitale geschilsysteem van de stichting en te voldoen aan de vereisten zoals bedoeld in lid 2 en 3.

### **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 per post te communiceren, dan geldt een toeslag van 10% op het klachtengeld.
3. De stichting betaalt het klachtengeld niet terug.
4. De ondernemer is een door de stichting vastgesteld bedrag aan behandelingskosten verschuldigd.

### **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.

#### **Fase 1: bemiddeling stichting**

##### Artikel 10.

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. De stichting zal het dossier sluiten, tenzij een der partijen binnen 1 week aangeeft dat de afspraken niet juist zijn weergegeven.
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. Is een deskundigenbezoek en/of -rapport voor het beoordelen van de klacht niet nodig? Dan wordt fase 2 overgeslagen en gaat de procedure meteen naar fase 3. De geschilbehandelaar bepaalt dit. In fase 3 kan de bindend adviseur zelf of op verzoek van partijen besluiten om toch een deskundige in te schakelen. De bindend adviseur verwijst dan terug naar fase 2.

#### **Fase 2: deskundigenbezoek en bemiddeling door deskundige**

##### Artikel 11

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 12

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. De wederpartij werkt mee aan de beoordeling door de door de andere partij ingeschakelde deskundige.
3. Het dossier wordt doorgestuurd aan de bindend adviseur.

#### Artikel 13.

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 14.

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. De bindend adviseur bepaalt in het bindend advies eveneens aan wie (welk deel van) het depotbedrag moet worden terug- of doorbetaald. Bij doorbetaling aan de ondernemer kan de stichting eventueel door de ondernemer verschuldigde behandelingskosten of door Stichting Garantieregelingen CBW gemaakte uitvoeringskosten uit hoofde van de nakomingsgarantie bindende adviezen verrekenen met het depotbedrag.
6. 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 15.

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 16.

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

#### Artikel 17.

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 van het bindend advies heeft plaatsgevonden hoeven partijen het bindend advies nog niet na te komen.

### **Geheimhouding**

#### Artikel 18.

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 19.

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 1: zaken en diensten die vallen onder 'woninginrichting'

Betreft ook de diensten die samenhangen met bezorging, service, installatie en montage, indien in de overeenkomst begrepen
<b>Slaapkamer:</b>
Slaapkamermeubelen (bedombouw, kasten, toilettafels, nachtkastjes, etc.)
Bedbodems
Matrassen en hoofdkussens
Bedtextiel (dekens, lakens, dekbedden, moltons, spreien, etc.)
Slaapkameraccessoires als spiegels, etc.
<b>Woonkamer:</b>
Eetkamermeubelen
Salontafels
Zitmeubelen
Bureaus en bureaustoelen
Bergmeubelen (wandsystemen, buffetkasten, dressoirs, etc.)
Woonaccessoires (spiegels, kussens, etc.)
<b>Keukens:</b>
Keukenkasten
Werkbladen en spoelbakken
Keukenapparatuur
Barkrukken en overige zitmeubelen
Keukenaccessoires, voor zover samenhangend met de keukeninrichting
<b>Badkamer en toilet:</b>
Badkamermeubelen
Sanitair
Badkameraccessoires, voor zover samenhangend met de badkamerinrichting, inclusief badtextiel
<b>Tuin:</b>
Tuinmeubelen
Tuinaccessoires als parasols, voor zover samenhangend met de tuininrichting
<b>Werkruimtes:</b>
kantoormeubelen (zitmeubelen, tafels, kasten en kleinmeubelen)
<b>Vloeren:</b>
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.)
<b>Raambekleding en zonwering:</b>
(Over)gordijnen
Vitrages en inbetweens
Voeringstoffen
Jaloezieën
Markiezen en zonneschermen
Rol- en vouwgordijnen
Horren
Verduisteringsgordijnen
<b>Overig:</b>
Verlichtingsarmaturen en lichtbronnen
Meubelstoffen, -vullingen en fournituren
Verfwaren en schildersbenodigdheden
Onderhoudsmiddelen
Behang
Vouwdeuren en -wanden
Fournituren