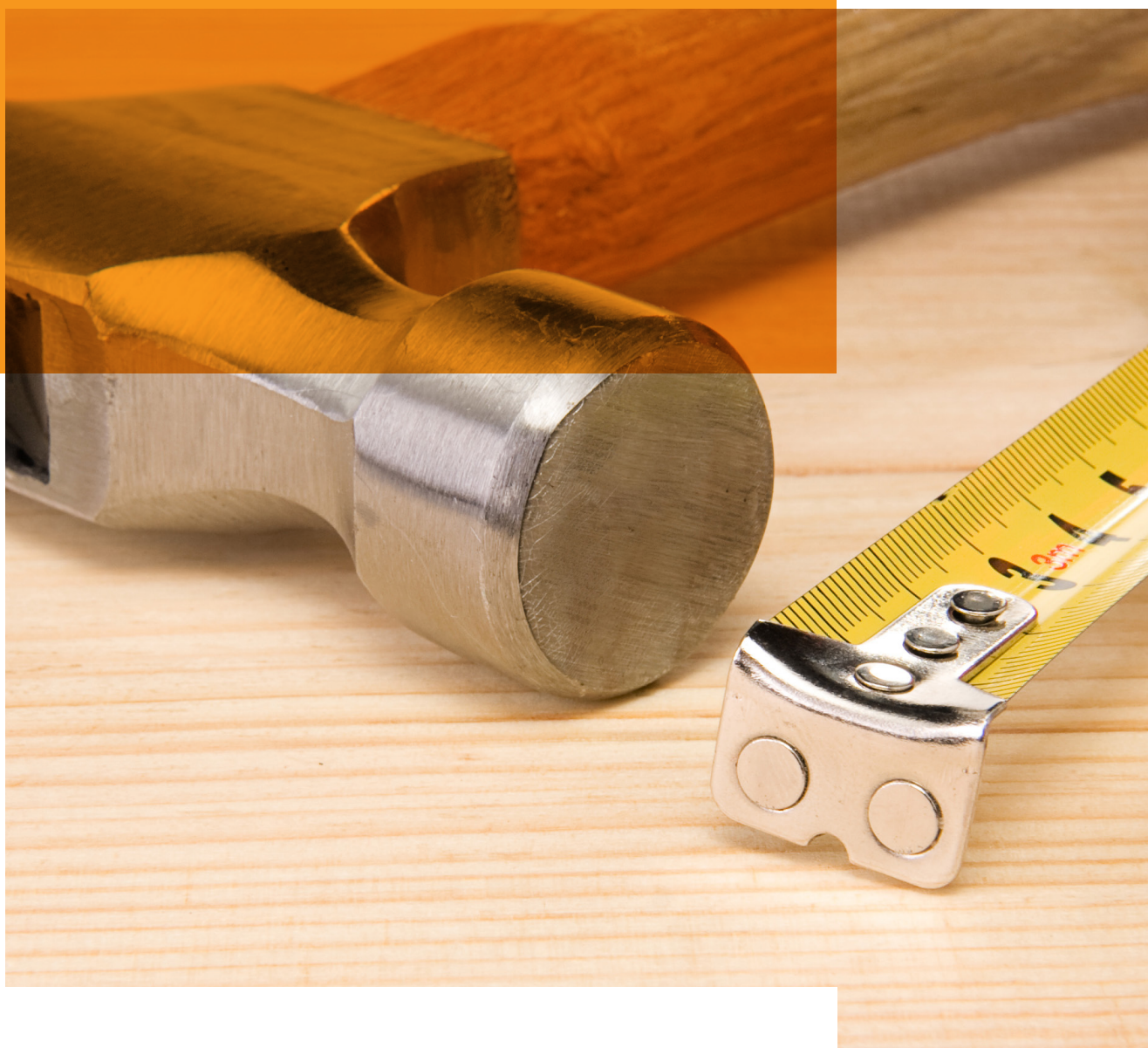


Algemene Voorwaarden 2021

# VLOK Vakgroep Parket



**ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VLOK-VAKGROEP PARKET  
PER 1 SEPTEMBER 2021**

Deze Algemene Voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Branchevereniging voor Vakmensen zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 september 2021.

**INHOUDSOPGAVE**

ARTIKEL 1 - DEFINITIES.....	3
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID .....	3
ARTIKEL 3 - DE OFFERTE.....	3
ARTIKEL 4 - DE OVEREENKOMST .....	4
ARTIKEL 5 - ANNULERING .....	4
ARTIKEL 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER .....	5
ARTIKEL 7 - VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER .....	5
ARTIKEL 8 - DE PRIJS EN DE PRIJSWIJZIGINGEN.....	6
ARTIKEL 9 - DE LEVERING VAN DE DIENST .....	6
ARTIKEL 10 - DE OPLEVERING VAN HET WERK .....	6
ARTIKEL 11 - CONFORMITEIT.....	7
ARTIKEL 12 - GARANTIES .....	7
Artikel 12a – Aanbetaling.....	8
ARTIKEL 13 - DE BETALING .....	8
ARTIKEL 14 - NIET-TIJDIGE BETALING .....	8
ARTIKEL 15 - EIGENDOMSVOORBEHOUD EN -OVERDRACHT .....	8
ARTIKEL 16 - NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST .....	8
ARTIKEL 17 - AANSPRAKELIJKHEID.....	9
ARTIKEL 18 - KLACHTEN .....	9
ARTIKEL 19 - GESCHILLENREGELING (TUSSEN ONDERNEMER EN CONSUMENT).....	9
ARTIKEL 20 - NAKOMINGSGARANTIE .....	10
ARTIKEL 21 - AFWIJKING .....	10
ARTIKEL 22 - WIJZIGING .....	10

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>De consument:</i>	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot een vloer;
<i>De opdrachtgever:</i>	opdrachtgever die handelt als consument dan wel in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>HBA:</i>	het voormalig Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer;
<i>De ondernemer:</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die aangesloten is bij de Vakgroep Parket van de VLOK Branchevereniging voor Vakmensen en die actief is in de branche van parketvloerenleggersbedrijven;
<i>Vloer:</i>	Parket en andere houten vloeren, laminaat- en kurkvloeren;
<i>Werkvloer:</i>	De vloer die door de consument beschikbaar is gesteld als basis voor het werk van de vloerenlegger;
<i>Legvoorschriften:</i>	De Algemene Legvoorschriften Parketbranche zoals deze beschikbaar zijn op <a href="http://www.legvoorschriften.nl">www.legvoorschriften.nl</a> ;
<i>Branchecode:</i>	De Code van het Parketbedrijf, laatstelijk ontwikkeld door het HBA. Deze zijn beschikbaar op <a href="http://www.vlok.nl">www.vlok.nl</a> ;
<i>Schriftelijk:</i>	Schriftelijk en elektronisch.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen de ondernemer en de opdrachtgever worden gesloten.

## ARTIKEL 3 - DE OFFERTE

1. De ondernemer brengt een offerte bij voorkeur schriftelijk uit.
2. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst.
3. De offerte bevat een volledige omschrijving van de te leveren zaken, de te verrichten werkzaamheden en de prijs. De omschrijving moet voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Indien van toepassing op het type vloer wordt in de offerte op het volgende gewezen:
  - a. De vloer is een natuurproduct. Kleurverschillen en structuurverschillen zijn daar kenmerken van;
  - b. De wijze van afwerken heeft gevolgen voor de kleur, de structuur en het beeld van de vloer;
  - c. De noodzaak om de afgeleverde vloer een bepaalde periode te laten acclimatiseren, alvorens deze te kunnen verwerken.

De offerte is gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en de opmetingen die de ondernemer eventueel heeft verricht.
4. De offerte geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - a. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
  - b. Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief of legtarief per vierkante meter en eenheidsprijzen van de benodigde materialen en verpakkingseenheden). Indien het materiaal in pakken of andere verpakkingseenheden wordt geleverd, dan wordt de verbruikte hoeveelheid naar boven op hele verpakkingen afgerond. Een combinatie van de twee prijsvormingsmethoden (deels vaste prijs, deels regie) is eveneens mogelijk.

5. De ondernemer kan bij de prijsvormingmethode regie op verzoek van de opdrachtgever in de offerte een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs. Deze is indicatief voor zover deze op (vierkante) meters is gebaseerd. De definitieve richtprijs wordt vastgesteld op basis van het uiteindelijke aantal verbruikte (vierkante) meters materiaal en uurtarief. Afwijkingen tussen berekend en verbruikt materiaal van plus of min 10% van de richtprijs kunnen voorkomen. Bij aanvaarding van de offerte inclusief richtprijs maakt dit dan ook deel uit van de overeenkomst.
6. De offerte vermeldt een indicatie wanneer de werkzaamheden plaatsvinden, mits een dergelijke indicatie volgens de Legvoorschriften mogelijk is.
7. De prijzen in de offerte voor de consument zijn inclusief BTW.
8. De offerte vermeldt de wijze van betaling.
9. De offerte gaat schriftelijk vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.
10. Bij een op afstand gesloten met een consument overeenkomst is artikel 6:230, onder o, p en r, van het BW van toepassing.

#### **ARTIKEL 4 - DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de opdrachtgever.
2. Bij een op afstand gesloten met een consument overeenkomst is artikel 6:230 onder o, p en r van het BW van toepassing.
3. Indien de opdrachtgever geen consument is, geldt, dat:
  - a. partijen uitsluitend met elkaar wensen te contracteren op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW dan wel een aannemingsovereenkomst in de zin van artikel 7:750 e.v. BW en uitdrukkelijk niet beogen om een arbeidsovereenkomst aan te gaan in de zin van artikel 7:610 e.v. BW;
  - b. partijen ervoor kiezen om in voorkomende gevallen de fictieve dienstbetrekking van thuiswerkers of gelijkgestelden zoals bedoeld in de artikelen 2b en 2c Uitvoeringsbesluit Loonbelasting 1965 en de artikelen 1 en 5 van het Besluit aanwijzing gevallen waarin arbeidsverhouding als dienstbetrekking wordt beschouwd (Besluit van 24 december 1986, Stb. 1986, 655), buiten toepassing te laten en daartoe deze overeenkomst opstellen en ondertekenen voordat uitbetaling plaatsvindt;
  - c. opdrachtgever zich er uitdrukkelijk mee akkoord verklaart, dat de ondernemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht, en
  - d. opdrachtgever verklaart zich ervan te hebben vergewist, dat ingeval van een aannemingsovereenkomst de ondernemer de werkzaamheden uitsluitend verricht in het kader van de onderneming.

#### **ARTIKEL 5 - ANNULERING**

1. Bij annulering van de overeenkomst binnen 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.
2. Bij annulering langer dan 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst door de opdrachtgever is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30% van hetgeen de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen.
3. Het percentage als bedoeld in de vorige zin bedraagt 50%, indien de annulering van een overeenkomst door de opdrachtgever geschiedt terwijl de opdrachtgever er al van in kennis is gesteld dat de op- of aflevering – of een deel ervan indien het een deellevering betreft – kan plaatsvinden.

4. De in lid 2 en 3 genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de opdrachtgever aannemelijk kan maken dat de schade van de ondernemer kleiner is.

#### **ARTIKEL 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER**

1. De ondernemer is bij het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden geheel zelfstandig, verricht deze naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van de opdrachtgever. Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal de ondernemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen en instructies van de opdrachtgever omtrent het resultaat van de opdracht.
2. De ondernemer werkt volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de Legvoorschriften en de Branchecode.
3. De ondernemer is verplicht de opdrachtgever te wijzen op:
  - onjuistheden in de constructie van de werkvloer, onjuistheden in de ventilatie van de ruimte en onjuistheden in de vochtregulering van de ruimte, voor zover van invloed op en in het belang van de te leggen of gelegde vloer en voor zover redelijkerwijs door de ondernemer kan worden vastgesteld;
  - de voor het betreffende type vloer geldende gebruiks- en onderhoudsvoorschriften;
  - de noodzaak van de uitvoering van controle van de afmetingen ter plaatse, alsmede van de noodzaak vooraf een vloerinspectie uit te voeren.
  - de eisen waaraan het binnenklimaat moet voldoen;
  - de mogelijke invloed van inwerking van omstandigheden in ruimten onder of naast de te leggen vloer, indien deze niet toegankelijk zijn. Hieronder wordt mede verstaan de invloed van in de vloer aanwezige installaties (verwarmingsleidingen en dergelijke);
  - mogelijke onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover deze voor de ondernemer kenbaar zijn;
  - indien van toepassing op het type vloer: de noodzaak van het enige tijd voor verwerking afleveren van de vloer, bij voorkeur overeenkomstig de Legvoorschriften, om te voorkomen dat de vloer in een later stadium gaat 'werken'.
4. De ondernemer verplicht zich na aanvang het werk regelmatig voort te zetten.
5. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake deskundige personen.

#### **ARTIKEL 7 - VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER**

1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens, voor zover hij deze redelijkerwijs kan vaststellen.
2. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de ondernemer zijn werk tijdig en deugdelijk kan verrichten.
3. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat:
  - de ondernemer in de gelegenheid wordt gesteld de werkvloer te inspecteren en te meten;
  - de kruipruimte en volgens de ondernemer noodzakelijke andere delen van het gebouw waar de vloer gelegd wordt, toegankelijk zijn;
  - de werkvloer geschikt is voor het deugdelijk aanbrengen van het vloer bedekkende materiaal, alsmede dat de ruimten waar de vloer wordt gelegd voldoen aan de door de ondernemer vermelde eisen voor het binnenklimaat, zoals: het gebouw is water- en winddicht; de relatieve luchtvochtigheid bedraagt tussen 50 en 64 %; verwarmings- en ventilatie-installaties en -voorzieningen zijn aanwezig en functioneren deugdelijk;
  - er voldaan is aan bouwkundige en installatievoorschriften in het gebouw, zoals: de elektrische installatie is aanwezig en functioneert; er stromend water is en sanitaire voorzieningen die functioneren;

- de overige werktuigbouwkundige installaties zoals liften deugdelijk functioneren;
  - de werkruimtes deugdelijk, schoon, veilig, afsluitbaar zijn en vrij van (losse) meubelstukken;
  - de voorafgaand aan installatie afgeleverde materialen deugdelijk zijn opgeslagen en in kwaliteit niet achteruitgaan;
  - de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor de planning en uitvoering van het werk benodigde gegevens, alsmede al die gegevens waarvan de consument redelijkerwijze kan vermoeden dat die van belang kunnen zijn. Voorts verstrekt de opdrachtgever alle hem bekende en beschikbare gegevens ten aanzien van de constructie van de werkvloer, de technische installaties in en bij de vloer, alsmede de bouwkundige gegevens.
  - de ondernemer, indien van toepassing op het type vloer, de gelegenheid krijgt het materiaal tijdig af te leveren.
4. Tijdens de uitvoering van het werk onthoudt de opdrachtgever zich van het (doen) uitvoeren van werkzaamheden die nadelig kunnen zijn voor de vloer.
  5. De opdrachtgever moet van de gelegde vloer op een verantwoorde manier gebruik maken om aanspraak te kunnen maken op de handelsgarantie genoemd in artikel 12.

#### **ARTIKEL 8 - DE PRIJS EN DE PRIJSWIJZIGINGEN**

1. De prijs en de eventuele transportkosten die de opdrachtgever moet betalen, worden vooraf overeengekomen evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
3. De opdrachtgever heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs wordt verhoogd.
4. De leden 1 t/m 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien zoals die ter zake van omzetbelasting.

#### **ARTIKEL 9 - DE LEVERING VAN DE DIENST**

1. De overeenkomst bevat een vermoedelijke of vaste leverdatum en een vermoedelijke of vaste periode waarin de werkzaamheden worden verricht.
2. Wanneer de vermoedelijke leverdatum een vaste leverdatum wordt, zullen partijen op initiatief van de ondernemer een vaste periode overeenkomen voor het verrichten van de werkzaamheden, tijdig vóór de vaste leverdatum. Deze werkperiode komt in onderling overleg tot stand en is voor beide partijen bindend.
3. Als de vloer op afroep van de opdrachtgever wordt geleverd, geldt altijd een vermoedelijke leverdatum. De ondernemer zal zich ervoor inspannen dat deze leverdatum daadwerkelijk gehaald wordt. Na afroep van de opdrachtgever zullen partijen op initiatief van de ondernemer de feitelijke leverdatum overeenkomen. Deze leverdatum komt in onderling overleg tot stand en is voor beide partijen bindend.
4. Bij overschrijding van het vermoedelijke leveringsmoment, als bedoeld in lid 2, krijgt de ondernemer nog maximaal twee maanden de tijd om te leveren.
5. Bij overschrijding van de vaste leverdatum dan wel (bij levering op afroep) van de in lid 4 bedoelde twee maanden extra levertijd heeft de consument en de ondernemer met behoud van diens recht op nakoming het recht zonder ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te eisen.

#### **ARTIKEL 10 - DE OPLEVERING VAN HET WERK**

1. Na aflevering van de vloer en voltooiing van het werk nodigt de ondernemer de opdrachtgever uit voor een afspraak over de oplevering van het werk. De opdrachtgever dient hierop binnen een redelijke termijn doch binnen 14 dagen te reageren en kan het

werk al dan niet onder voorbehoud aanvaarden dan wel weigeren onder aanwijzing van gebreken. Van de oplevering wordt een gedateerd opleverrapport opgemaakt, dat door de ondernemer en de opdrachtgever ondertekend dient te worden. Indien één der partijen weigert het rapport te ondertekenen dan wordt er van deze weigering aantekening gemaakt op het rapport.

2. De opdrachtgever is verplicht mee te werken aan de oplevering van het werk. Weigerachtigheid van de opdrachtgever om mee te werken aan de oplevering kan door de ondernemer per aangetekend schrijven aan de opdrachtgever worden bevestigd, waarmee het werk als opgeleverd dient te worden beschouwd.
3. Indien er gebreken worden geconstateerd, die door de ondernemer dienen te worden hersteld, zal de ondernemer deze gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de opleveringsdatum herstellen, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van de ondernemer vallen.
4. Bij een op afstand gesloten met een consument overeenkomst is artikel 6:230, onder o, p en r, van het BW van toepassing.

#### **ARTIKEL 11 - CONFORMITEIT**

1. De geleverde zaak moet de technische eigenschappen en uiterlijke kenmerken bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien. Wordt aan deze verwachtingen niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.
2. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

#### **ARTIKEL 12 - GARANTIES**

1. De ondernemer garandeert gelegde vloeren gedurende één jaar na het leggen tegen materiaalfouten en leggebreken. Indien de opdrachtgever aanspraak maakt op deze handelsgarantie moet ondernemer in de gelegenheid worden gesteld de gebreken kosteloos te herstellen.
2. De garantie tegen leggebreken vervalt als de geconstateerde gebreken aantoonbaar het gevolg zijn van oorzaken die de ondernemer bij het leggen van de vloer niet heeft waargenomen of heeft kunnen waarnemen, zoals:
  - onzichtbare leidingen in de werkvloer;
  - onjuiste samenstelling van de werkvloer, indien die niet door de ondernemer is aangebracht;
  - sterke veranderingen van het vochtpercentage in de desbetreffende en omliggende ruimte(n);
  - constructiefouten in het gebouw,
 al dan niet als gevolg van het tekortschieten van de opdrachtgever in zijn zorgplicht daaromtrent bij het leggen van de vloer (zie artikel 7 lid 3).
3. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering van de vloer zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik, gebrekkig onderhoud, gebrekkige beheersing van vocht en gebrekkige ventilatie, of voor gebreken die het gevolg zijn van door de consument of derden aangebrachte veranderingen aan de vloer. Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
4. De consument behoudt volledig zijn wettelijke garantierechten, los van hetgeen in dit artikel is bepaald omtrent de door de ondernemer afgegeven handelsgarantie.



**Artikel 12a – Aanbetaling**

1. De ondernemer kan van de opdrachtgever een aanbetaling vragen tot zekerheid van de verplichtingen die hij ter uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden moet aangaan.
2. Partijen kunnen ook overeenkomen, dat de opdrachtgever op andere wijze aan de ondernemer de in het eerste lid bedoelde zekerheid verschaft, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een dienstverlener, die zijn transacties afwikkelt via een door de Nederlandse Bank geregistreeerde betaaldienstverlener.
3. De ondernemer biedt de opdrachtgever een passende zekerheid voor een door de opdrachtgever gedane aanbetaling, bijvoorbeeld door de levering van materialen onder rembours op het adres van de opdrachtgever of door gebruik te maken van een dienstverlener, die transacties afwikkelt via een door de Nederlandse Bank geregistreeerde betaaldienstverlener.

**ARTIKEL 13 - DE BETALING**

1. Betaling vindt plaats bij de oplevering tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering, of door betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. De ondernemer heeft het recht de opdrachtgever tot vooruitbetaling van ten hoogste 20% van de prijs te verplichten.
3. Indien partijen betaling bij voortgang overeenkomen, geschiedt betaling als volgt tenzij anders is overeengekomen:
  - 20% van de koopsom bij het sluiten van de overeenkomst;
  - 55% bij aflevering van de materialen aan de consument;
  - 25% bij oplevering van het werk.
 Betaling vindt direct plaats doch niet langer dan 14 dagen na het ontvangen van de rekening.

**ARTIKEL 14 - NIET-TIJDIGE BETALING**

1. De opdrachtgever is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

**ARTIKEL 15 - EIGENDOMSVOORBEHOUD EN -OVERDRACHT**

De ondernemer behoudt zich de eigendom voor van de vloer zolang de opdrachtgever niet volledig heeft betaald. De opdrachtgever wordt alleen in dat geval pas eigenaar van de gekochte zaak als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

**ARTIKEL 16 - NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### **ARTIKEL 17 - AANSPRAKELIJKHEID**

1. De ondernemer is tegenover de opdrachtgever aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer is toe te rekenen of voor zijn risico komt, aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de opdrachtgever zijn opgedragen.
2. De opdrachtgever is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
3. Indien de opdrachtgever niet aan zijn in artikel 7 lid 3 genoemde plicht voldoet, dient hij de door de ondernemer daardoor geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten te vergoeden. De door hemzelf geleden directe schade en kosten komen dan voor zijn eigen rekening.

#### **ARTIKEL 18 - KLACHTEN**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de opdrachtgever de gebreken heeft ontdekt.
2. De ondernemer zal een ingediende klacht binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, antwoordt hij per omgaande met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De ondernemer zal een definitieve reactie op de klacht niet later geven dan zes weken na het indienen daarvan.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat voor een consument vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **ARTIKEL 19 - GESCHILLENREGELING (TUSSEN ONDERNEMER EN CONSUMENT)**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Klussenbedrijven, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 20 - NAKOMINGSGARANTIE**

1. De VLOK staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de Geschillencommissie uitgebrachte bindend advies tot een bedrag van 5.000 euro tegen overdracht van de vordering van de consument op de ondernemer aan de VLOK, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan. Deze borgstelling geldt niet ingeval en voor zover het bindend advies betrekking heeft op een gedane aanbetaling waarvoor geen werkzaamheden zijn verricht.
2. Indien de vordering van de consument uit hoofde van het bindend advies meer dan 5.000 euro bedraagt, dan verbindt de VLOK zich jegens de consument om voor eigen rekening ook voor dat meerdere betaling van de ondernemer te verlangen en – zo nodig in rechte – tot invordering over te gaan. Het door de VLOK ingevorderde en van de ondernemer ontvangen bedrag dient binnen vier weken na ontvangst door de VLOK aan de consument te worden uitgekeerd. Het verhaalstraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van vier weken gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.
3. De consument kan met de ondernemer aan de VLOK verzoeken het in het eerste lid genoemde maximumbedrag voor de nakoming van de uitspraak van de Geschillencommissie ingeval van faillissement van de ondernemer te verhogen tot een bedrag van 10.000 euro per uitspraak. Dit verzoek dient schriftelijk te worden ingediend bij de VLOK onder overlegging van de door beide partijen ondertekende overeenkomst met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. De voorwaarden voor inwilliging van dit verzoek staan vermeld op [www.vlok.nl](http://www.vlok.nl).
4. De VLOK verschaft geen nakomingsgarantie, indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele inname-vereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend;
  - het lid is failliet verklaard, dan wel
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.
 Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de VLOK aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

#### **ARTIKEL 21 - AFWIJKING**

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

#### **ARTIKEL 22 - WIJZIGING**

De VLOK zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)