



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Garantiewoningen

### REGLEMENT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE GARANTIEWONINGEN

per 1 januari 2025

#### Begripsomschrijving

Artikel 1	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting De Geschillencommissie;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Garantiewoningen, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>ondernemer</i>	: de ondernemer in de zin van de koop- en/of aannemingsovereenkomst met toepassing van de Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK) Garantie- en waarborgregeling;
<i>consument</i> :	: de verkrijger in de zin van de koop- en/of aannemingsovereenkomst met toepassing van de SWK Garantie- en waarborgregeling, dan wel de garantiegerechtigde in de zin van de toepasselijke SWK Garantie- en waarborgregeling;
<i>voorwaarden</i>	: de SWK Garantie- en waarborgregeling, respectievelijk de door SWK goedgekeurde koop- en/of aannemingsovereenkomst met toepassing van de SWK Garantie- en waarborgregeling 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 alsmede bijbehorende aanvullende artikelen of de SWK Garantie- en waarborgregeling Renovatie, respectievelijk de door SWK goedgekeurde koop- en/of aannemingsovereenkomst met toepassing van de SWK Garantie- en waarborgregeling Renovatie met de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden alsmede bijbehorende aanvullende artikelen

#### Samenstelling, taak en werkwijze

Artikel 2	<ol style="list-style-type: none"><li>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 de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk en door SWK 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</li></ol>
-----------	--



## Geschillencommissie Garantiewoningen

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: de voorzitter dan wel een van de vicevoorzitters, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk en een lid voorgedragen door SWK.

### Artikel 3

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen de consument en de ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van de SWK koop- en/of aannemingsovereenkomst en/of met toepasselijkheid van de SWK Garantie en waarborgregeling, of daaruit voortvloeiende overeenkomsten die betrekking hebben op de SWK koop- en/of aannemingsovereenkomst.
2. De commissie heeft tot taak geschillen tussen de consument en de verzekeraar van de SWK Garantie en waarborgregeling te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de SWK Garantie en waarborgregeling.
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 consument 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 consument 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 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 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 consument een termijn van tenminste een maand 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.
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 consument ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.



---

## Geschillencommissie Garantiewoningen

### 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 consument in te vullen vragenformulier.
- Artikel 8
- Degene die een geschil aan de commissie voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
- Artikel 9
- Indien de consument niet binnen één 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 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 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, 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 geweest.
- 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 weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van vier 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 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 consument 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.



---

## Geschillencommissie Garantiewoningen

- 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, 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 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 weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.
- Artikel 15
1. De commissie kan op verzoek van een 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. 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 de zaak zelf.

### **Arbitraal vonnis**

- Artikel 16
1. De commissie beslist als goede personen naar billijkheid met inachtneming van de tussen partijen geldende voorwaarden. Voor zover bepalingen van toepassing zijn, die in voor 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 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;



---

## Geschillencommissie Garantiewoningen

- 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.

- 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 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. verklaring voor recht geven;
    - h. dwangsom opleggen.

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

- 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 consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het arbitraal vonnis tevens bepaald, dat aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald.
  2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 wordt het klachtengeld niet terugbetaald, 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.
  3. Het bepaalde in het eerste lid 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.
  4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het arbitrale vonnis tevens bepaald, dat de consument 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 consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, wordt in het arbitrale vonnis bepaald dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde



## Geschillencommissie Garantiewoningen

klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden, indien de beslissing in het arbitrale vonnis 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.

- 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 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 30 dagen 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.

### 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, 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.

### Beroep

- Artikel 24
1. Partijen kunnen geschillen waarin door de commissie een arbitraal eindvonnis is gewezen binnen twee maanden na verzending nogmaals in volle omvang aan de commissie voorleggen, indien de beslissing meer beloopt dan € 35.000,- of in het geval van een beslissing van onbepaalde waarde, er naar het oordeel van de commissie duidelijke aanwijzingen bestaan dat de beslissing een hogere waarde vertegenwoordigt dan € 35.000,--.
  2. Daarnaast is hoger beroep mogelijk indien de uitspraak zo principiële is of met het oog op te verwachten repeteergeschillen een zodanig gewicht heeft, dat het daarmee gemoeide belang de grens van € 35.000,-- met een factor 5 zal overschrijden.
  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.



---

## Geschillencommissie Garantiewoningen

- 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 een van de partijen 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
- Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Garantiewoningen

### 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 voor arbitrages die reeds aanhangig zijn.