Consumentenvoorwaarden Verbouwingen (Covo2010) (herzien in juli 2015)

Deze Consumentenvoorwaarden Verbouwingen zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 september 2010.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer: natuurlijke of rechtspersoon die als geregistreerd deelnemer van Stichting BouwGarant van een consument opdracht heeft gekregen tot het uitvoeren van een verbouwing, van onderhoud of van een restauratie;

De consument: natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die aan een ondernemer opdracht geeft tot het uitvoeren van een verbouwing, van onderhoud of van een restauratie;

Verbouwing: een bouwkundige wijziging aan een onroerende zaak;

Onderhoud: al die werkzaamheden die ertoe dienen om de oorspronkelijke functie van een onroerende zaak de technische prestaties van de onderdelen daarvan te handhaven;

Restauratie: al die werkzaamheden die de onroerende zaak en eventuele elementen van in – en exterieur weer in goede (oorspronkelijke) staat terugbrengen en die het normale onderhoud te boven gaan;

BouwGarant: kwaliteitslabel dat wordt beheerd door Stichting BouwGarant;

Geschillencommissie Verbouwingen: de Geschillencommissie Verbouwingen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (postbus 90600, 2509 LP Den Haag, www.geschillencommissie.nl).

ARTIKEL 2 - Werkingssfeer

1. *De Consumentenvoorwaarden Verbouwingen 2010 zijn van toepassing op de offerte van de ondernemer en op de tussen een consument en een ondernemer gesloten overeenkomst tot het uitvoeren van een verbouwing, van onderhoud of van restauratie.*
2. *Afwijking van deze algemene voorwaarden ten nadele van de consument is niet toegestaan.*

ARTIKEL 3 - De offerte

1. *De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst door de consument.*
2. *De offerte wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch gedaan, tenzij sprake is van een situatie waarin met bekwame spoed maatregelen dienen te worden getroffen ter voorkoming of beperking van schade.*
3. *De offerte omvat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van het werk, van de beoogde bestemming, van de uit te voeren werkzaamheden en van de te leveren materialen. De omschrijving dient voldoende gedetailleerd te zijn om een goede beoordeling van de offerte door de consument mogelijk te maken.*
4. *De offerte vermeldt het tijdstip waarop dan wel de periode waarin met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk.*
5. *De offerte geeft inzicht 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 het werk zal worden verricht;*
   b. *Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een opgave van de prijsfactoren (o.a. uur- tarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). De ondernemer geeft desgevraagd aan de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.*
6. *De offerte vermeldt de betalingswijze.*
7. *De offerte en de bijbehorende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen, calculaties en berekeningen die door de ondernemer of in zijn opdracht zijn gemaakt, blijven eigendom van de ondernemer. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld, gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd worden. Indien geen opdracht wordt verleend dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de ondernemer, door de consument aan hem geretourneerd te worden.*
8. *Indien de consument de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van de offerte slechts dan in rekening brengen als de ondernemer de consument voor het uitbrengen van de offerte schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en op de hoogte van deze kosten, en de consument hiermee heeft ingestemd. In geval de ondernemer gebruik maakt van deze mogelijkheid en de consument de kosten heeft voldaan, gaan de in lid 7 van dit artikel genoemde bescheiden over in eigendom op de consument.*
9. *De offerte gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.*

ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst *De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door de consument. De aanvaarding gebeurt waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. In geval van elektronische aanvaarding door de consument bevestigt de ondernemer langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument. Indien de consument de offerte mondeling aanvaardt, bevestigt de ondernemer de opdracht bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch.*

ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer

1. *De ondernemer is verplicht het werk goed en deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit te voeren. Met inachtneming van artikel 6 lid 5, staat de ondernemer in voor de goede hoedanigheid van de bouwstoffen, voor de geschiktheid voor hun bestemming en voor hun*
2. *tijdige levering.*
   De ondernemer staat in voor de deugdelijkheid van het door of namens hem vervaardigde ontwerp. De omstandigheid dat het ontwerp door of namens de ondernemer is vervaardigd op basis van een van de consument afkomstig schetsontwerp, of daaraan gelijk te stellen ontwerpvoorstel, leidt niet tot een vermindering van de verantwoordelijkheid.
3. *De ondernemer draagt zorg voor, dat de totstandkoming van het werk binnen de overeengekomen termijn gewaarborgd is.*
4. *De voor de totstandkoming van het werk benodigde bouwvergunning wordt door de ondernemer aangevraagd. Voor rekening van de consument komen de kosten die in samenhang met de aanvraag van de bouwvergunning aan de overheid en aan andere instanties verschuldigd zijn.*
5. *Als de aard van het werk hiertoe aanleiding geeft, stelt de ondernemer zich voor de aanvang van het werk op de hoogte van de ligging van ondergrondse kabels en leidingen.*
6. *Het werk en de uitvoering daarvan zijn voor risico van de ondernemer met ingang van het tijdstip van aanvang tot en met de dag waarop het werk is opgeleverd of geacht kan worden te zijn opgeleverd.*
7. *De ondernemer wordt geacht bekend te zijn met de voor het werk van belang zijnde overheidsvoorschriften en voorschriften van nutsbedrijven, voor zover deze op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst gelden. De aan de naleving van deze voorschriften verbonden gevolgen zijn voor zijn rekening.*
8. *De ondernemer kan onderdelen van het werk in onderaanneming laten uitvoeren, maar blijft voor die onderdelen volledig verantwoordelijk.*
9. *De ondernemer is aansprakelijk voor schade aan de eigendommen van de consument, voor zover de consument aantoont dat deze door de uitvoering van het werk is toe gebracht, tenzij die schade het gevolg is van een omstandigheid die niet aan de ondernemer is toe te rekenen. De ondernemer vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover de consument aantoont dat deze schade door de uitvoering van het werk is toegebracht, tenzij die schade het gevolg is van een omstandigheid die niet aan de ondernemer is toe te rekenen.*
10. *De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op onvolkomenheden in het door of namens de consument vervaardigde ontwerp en in de door hem ter beschikking gestelde bouwmaterialen, een en ander voor zover de ondernemer deze kende of redelijkerwijs behoorde te kennen. Als de ondernemer de in dit lid omschreven verplichting niet nakomt, is hij voor de schadelijke gevolgen van zijn verzuim aansprakelijk.*
11. *Als de consument de ondernemer verzoekt om de toepassing van bepaalde werkwijzen of bouwmaterialen, anders dan de in lid 10 bedoelde bouwmaterialen, dan wel aan de ondernemer verzoekt bouwmaterialen bij een bepaalde leverancier te betrekken, blijft de verantwoordelijkheid voor de betreffende werkwijzen, bouwmaterialen en leveranciers bij de ondernemer berusten, tenzij de consument ondanks een door de ondernemer gegeven waarschuwing, heeft volhard in zijn verzoek.*
12. *De ondernemer is verplicht tegen de risico's, als omschreven in de leden 6 en 9 van dit artikel, voldoende verzekerd te zijn.*

ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. *De consument zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de gedeelten van de woning of het terrein waaraan het werk zal worden uitgevoerd. Als de ondernemer voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument heeft medegedeeld dat het voor de uitvoering van het werk noodzakelijk is dat de woning of het terrein geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd, zorgt de consument tijdig voor die ontruiming. Voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst stellen consument en ondernemer vast welke mogelijkheden er zijn om de voor de uitvoering van het werk benodigde bouwma-terialen op te slaan.*
2. *De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over elektriciteit, gas en water op het werk.*
3. *De kosten van elektriciteit, gas en water ten behoeve van de uitvoering van het werk zijn voor rekening van de consument.*
4. *De consument kan tijdens de uitvoering van het werk, door derden werkzaamheden of leveringen laten plaatsvinden. Zodra de consument van die bevoegdheid gebruik wil maken, informeert hij de ondernemer. De consument zorgt ervoor, dat de door derden uit te voeren werkzaamheden en leveringen zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoe-ring van het werk daardoor niet wordt belemmerd of vertraagd.*
5. *De consument staat in voor de bouwmaterialen die hij met het oog op de uitvoering van het werk aan de ondernemer ter beschikking stelt.*
6. *Als het werk wordt uitgevoerd naar een door of namens de consument vervaardigd ontwerp, staat de consument in voor de deugdelijkheid van dat ont-werp, tenzij de ondernemer die verantwoordelijkheid uitdrukkelijk van de consument heeft overgenomen.*
7. *De in het vijfde en zesde lid omschreven verantwoor-delijkheden van de consument laten de waarschu-wingsplicht van de ondernemer, als bedoeld in artikel 5 lid 10, onverlet.*

ARTIKEL 7 - Onvoorziene omstandigheden

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 5, draagt de consument het risico van het door de ondernemer aantreffen van een zaak die een wezenlijke belemmering of bemoeilijking van de uitvoering betekent, behoudens voor zover de ondernemer redelijkerwijs van de aanwezigheid van die zaak op de hoogte was of op de hoogte behoorde te zijn.
2. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden met be-trekking tot de aanvang en uitvoering van het werk voordoen, doet de ondernemer hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument en treden ondernemer en consument met elkaar in overleg.
3. Indien de ondernemer de consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
4. Eventuele extra kosten die de ondernemer moet ma-ken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consu-ment worden vergoed, tenzij de omstandigheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van de ondernemer komt.
5. Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, kan de consument meer- en minderwerk opdragen.

ARTIKEL 8 - Meer- en minderwerk

1. Meer- en minderwerk wordt - behoudens spoedeisende omstandigheden - voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk of elektronisch overeengekomen. In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de ondernemer alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument deze prijsverhoging zelf had moeten begrijpen.
2. Het gemis aan een schriftelijke of elektronische opdracht laat de aanspraken van de ondernemer en de consument op verrekening van meer- en minderwerk onverlet, waarbij de bewijslast rust op degene die de aanspraak maakt.
3. Als bij de eindafrekening van het werk blijkt dat het totaalbedrag van het minderwerk het totaalbedrag van het meerwerk overtreft, heeft de ondernemer recht op een vergoeding gelijk aan 10% van het verschil van die totalen.
4. Indien de consument opdracht geeft tot het uitvoeren van meerwerk, mag de ondernemer bij wijze van voorschot 25% van het geoffreerde bedrag in rekening brengen als vergoeding voor algemene en voorbereidende kosten. Het resterende gedeelte zal de ondernemer eerst kunnen declareren bij het gereedkomen van het meerwerk dan wel bij de eerst komende termijnfactuur daarna. Minderwerk zal door de ondernemer worden verrekend bij de eerstvolgende termijnfactuur nadat het minderwerk is overeengekomen.

ARTIKEL 9 - Stelposten

1. Stelposten zijn in de overeenkomst genoemde bedragen die in de aanneemsom zijn begrepen en die bestemd zijn voor hetzij
   - het aanschaffen van bouwstoffen; hetzij
   - het aanschaffen van bouwstoffen en het verwerken daarvan; hetzij
   - het verrichten van werkzaamheden, die op de dag van de overeenkomst onvoldoende nauwkeurig zijn bepaald en die door de consument nader moeten worden ingevuld.

   Ten aanzien van iedere stelpost wordt in de overeen-komst vermeld waarop deze betrekking heeft.
2. Als de aard van de stelpost niet of niet voldoende is gespecificeerd, wordt die geacht uitsluitend betrekking te hebben op de aanschaf van bouwstoffen.
3. Als een stelpost uitsluitend betrekking heeft op de aanschaf van bouwstoffen, zijn de kosten van verwerking van die bouwstoffen in de aanneemsom begrepen.
4. Bij de ten laste van stelposten te brengen uitga-ven wordt gerekend met de aan de ondernemer berekende prijzen. Tenzij anders overeengekomen is de consument hierover een vergoeding van 10% verschuldigd. Deze vergoeding wordt eveneens ten laste van de stelpost gebracht.

ARTIKEL 10 - Prijs en betaling

1. De prijs die de consument moet betalen kan na het moment van het tot stand komen van de overeenkomst niet meer worden gewijzigd, behoudens verrekening wegens meer- en minderwerk en stelposten, onvoorziene omstandigheden en in geval van wettelijke wijzigingen van de omzetbelasting.
2. Bij het verschuldigd worden van een termijn stuurt de ondernemer een rekening aan de consument. Deze rekening moet binnen 2 weken na ontvangst worden betaald.
3. Binnen een redelijke termijn na de oplevering stuurt de ondernemer een gespecificeerde eindafrekening aan de consument. Het saldo daarvan moet binnen 4 weken na ontvangst worden betaald.
4. De consument heeft het recht om vanaf de oplevering tot het einde van de serviceperiode een percentage van de aanneemsom in te houden. Van dit recht kan de consument alleen gebruik maken indien die inhouding in de overeenkomst is vastgelegd.
5. Indien de ondernemer een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk, met inachtneming van het bepaalde in deze voorwaarden. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.

ARTIKEL 11 - Oplevering

1. Het werk is opgeleverd wanneer de ondernemer aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard. Ter gelegenheid van de oplevering wordt een door beide partijen ondertekend opleveringsrapport opgemaakt. Een tekortkoming die door de ondernemer niet wordt erkend wordt in het opleveringsrapport als zodanig vermeld.
2. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
   a. hetzij wanneer uiterlijk 8 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de ondernemer de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is, tenzij de consument binnen die periode het werk gemotiveerd afkeurt;
   b. hetzij wanneer de consument het werk en/of het object waaraan het werk is verricht in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan de ingebruikneming verbonden gevolg – oplevering - niet gerechtvaardigd is.
3. Als partijen vaststellen dat gelet op de aard of omvang van de tekortkomingen in redelijkheid niet van oplevering kan worden gesproken, zal de ondernemer na overleg met de consument een nieuwe datum noemen waarop het werk gereed zal zijn voor oplevering.
4. Na oplevering is het werk voor risico van de consument. De ondernemer is ontslagen van de aansprakelijkheid voor tekortkomingen die de consument op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken, onverminderd de bepalingen in artikel 12 en 13.
5. De bij oplevering geconstateerde en erkende tekortkomingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen, hersteld, tenzij de ondernemer aantoont dat dit redelijkerwijs niet te realiseren is binnen deze termijn. De termijn van 15 werkdagen geldt ook als de ondernemer besluit om een door hem aanvankelijk niet erkende tekortkoming alsnog te herstellen.
6. Bij overschrijding van de overeengekomen bouwtijd is de ondernemer een gefixeerde schadevergoe-ding aan de consument verschuldigd van €40 per kalenderdag tot de dag waarop het werk aan de consument wordt opgeleverd, tenzij de ondernemer aantoont dat dit komt door (weers-)omstandigheden die niet voor zijn risico zijn of wanneer de ondernemer in redelijkheid aanspraak kan maken op bouwtijdverlenging.
7. Als door de ondernemer een dag van oplevering is aangekondigd die ligt binnen de overeengekomen bouwtijd, doch op die dag blijkt dat in redelijkheid niet van oplevering kan worden gesproken, is de in lid 6 bedoelde schadevergoeding verschuldigd vanaf de aangekondigde dag van oplevering tot de dag waarop het werk aan de consument wordt opgeleverd.
8. Als de mededeling dat het werk zal worden opgeleverd op een dag die ligt binnen de overeengekomen bouwtijd nadien door de ondernemer wordt herroepen, is hij de in lid 6 bedoelde schadevergoeding verschuldigd vanaf de aangekondigde dag van oplevering tot de dag waarop het werk aan de consument wordt opgeleverd, tenzij de ondernemer aannemelijk maakt dat de consument als gevolg van het herroepen geen nadeel ondervindt.
9. De in de leden 6, 7 en 8 van dit artikel genoemde schadevergoeding is zonder ingebrekestelling verschuldigd en kan worden verrekend met hetgeen de ondernemer nog toekomt.
10. De gefixeerde schadevergoeding bedraagt bij een overeengekomen aanneemsom kleiner of gelijk aan €20.000 ten hoogste 25% van die aanneemsom en bij een overeengekomen aanneemsom groter dan €20.000 ten hoogste 15% van die aanneemsom. Indien de consument onder overlegging van genoegzame bewijzen aantoont dat de door de overschrijding van de opleveringsdatum door hem geleden werkelijke schade in redelijkheid meer bedraagt dan het bedrag uit hoofde van de gefixeerde schadevergoeding, heeft de consument recht op aanvullende schadevergoeding indien de billijkheid dit klaarblijkelijk vereist.
11. Indien de termijn, waarbinnen het werk zal worden opgeleverd, is uitgedrukt in werkbare werkdagen, wordt onder werkdag verstaan een kalenderdag, tenzij deze valt op een algemeen of ter plaatse van het werk erkende, of door de overheid dan wel bij of krachtens collectieve arbeidsovereenkomst voorgeschreven rust- of feestdag, vakantiedag of andere niet individuele vrije dag. Werkdagen worden als onwerkbaar beschouwd, wanneer daarop door niet voor rekening van de ondernemer komende omstandigheden gedurende tenminste 5 uren door het grootste deel van de arbeiders of machines niet kan worden gewerkt.

ARTIKEL 12 - Serviceperiode

1. Na de oplevering geldt een serviceperiode van 2 maanden. De ondernemer zal tekortkomingen die in de serviceperiode aan de dag treden zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen redelijke termijn herstellen, met uitzondering van die waarvan hij aannemelijk maakt dat de oorzaak daarvan is toe te rekenen aan de consument.
2. Wanneer een consument binnen de serviceperiode aan de ondernemer schriftelijk of elektronisch een afwijking meldt van hetgeen is overeengekomen waardoor de consument schade lijdt, is de ondernemer gehouden om hetgeen is overeengekomen alsnog te leveren, tenzij de afwijking voor de oplevering aan de consument schriftelijk of elektronisch is kenbaar gemaakt en de consument daarmee heeft ingestemd. Indien nakoming in redelijkheid niet meer van de ondernemer verlangd kan worden, heeft de consument recht op schadevergoeding.

ARTIKEL 13 - Aansprakelijkheid na afloop van de service-periode

1. Na de serviceperiode is de ondernemer niet meer aansprakelijk voor tekortkomingen aan het werk tenzij:
   a. het werk of enig onderdeel daarvan een tekortkoming bevat die door de consument redelijkerwijs niet eerder dan op het tijdstip van ontdekking onderkend had kunnen worden;
   b. het werk of enig onderdeel een ernstige tekortkoming heeft. Een tekortkoming is slechts als ernstig aan te merken als die de hechtheid van de constructie of een wezenlijk onderdeel daarvan aantast of in gevaar brengt, hetzij het werk ongeschikt maakt voor zijn bestemming.
2. De consument zal van een tekortkoming binnen redelijke termijn na de ontdekking mededeling aan de ondernemer doen.
3. De rechtsvordering uit hoofde van een tekortkoming als bedoeld in het eerste lid onder a, is niet ontvanke-lijk als zij wordt ingesteld na 5 jaren na afloop van de serviceperiode.
4. De rechtsvordering uit hoofde van een tekortkoming als bedoeld in het eerste lid onder b, is niet ontvanke-lijk als zij wordt ingesteld na 20 jaren na afloop van de serviceperiode.

ARTIKEL 14 - In gebreke blijven van de consument

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de termijn 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. Bovendien kan de ondernemer het werk stilleggen, mits hij de consument na het verstrijken van de termijn van de betalingsherinnering schriftelijk heeft aangemaand om alsnog binnen 7 dagen te betalen en die betaling is uitgebleven. Deze stillegging staat er niet aan in de weg dat de ondernemer vergoeding vordert van de schade en kosten die voortvloeien uit het in gebreke blijven van de consument. De ondernemer zorgt er voor dat de schade en kosten binnen redelijke grenzen blijven.
3. Als tijdens het op grond van het vorige lid stilliggen van het werk schade aan het werk ontstaat, komt deze niet voor rekening van de ondernemer, mits hij de consument tevoren schriftelijk heeft gewezen op dit aan het stilleggen verbonden gevolg.

ARTIKEL 15 - In gebreke blijven van de ondernemer

1. Als de ondernemer zijn verplichtingen terzake van de aanvang of de voortzetting van het werk niet nakomt, kan de consument hem aanmanen om zo spoedig mogelijk de uitvoering van het werk aan te vangen of voort te zetten. De aanmaning gebeurt bij voorkeur schriftelijk.
2. De consument is bevoegd het werk door derden te doen uitvoeren of voortzetten, als de ondernemer na verloop van 10 werkdagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde aanmaning in gebreke blijft.
3. In het in het vorige lid bedoelde geval heeft de consument recht op vergoeding van de uit het in gebreke blijven van de ondernemer voortvloeiende schade en kosten.
4. De consument zorgt ervoor dat de kosten die voor de ondernemer voortvloeien uit de toepassing van de vorige leden binnen redelijke grenzen blijven.

ARTIKEL 16 - Opschorting van de betaling

Indien het werk niet voldoet aan de overeenkomst, dan wel in het geval van niet nakoming, heeft de consument het recht de betaling op te schorten indien aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten is voldaan en het op te schorten bedrag in redelijke verhouding staat tot de geconstateerde tekortkoming. Bij voorkeur bericht de consument schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer op welke grond de opschorting berust.

ARTIKEL 17 - Stillegging van het werk

1. De consument is bevoegd de uitvoering van het werk geheel of gedeeltelijk stil te leggen.
2. Op initiatief van de consument regelen partijen de gevolgen van de stillegging.
3. Als niet anders wordt afgesproken, geldt het volgende:
   de kosten van voorzieningen die de ondernemer ten gevolge van de stillegging moet treffen worden aan hem vergoed; schade die de ondernemer ten gevolge van de stillegging lijdt wordt aan hem vergoed;
   - duurt de stillegging langer dan 14 dagen, dan heeft de ondernemer recht op betaling van het uitgevoerde werk;
   - duurt de stillegging van het werk langer dan 1 maand, dan is de ondernemer bevoegd het werk in onvoltooide staat te beëindigen. In dat geval wordt door partijen door middel van een gezamenlijke opneming de omvang en de toestand van het uitgevoerde werk vastgelegd en wordt afgerekend overeenkomstig het bepaalde in artikel 18.
4. De in het tweede en derde lid omschreven gevolgen treden niet in als de stillegging het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming door de ondernemer.

ARTIKEL 18 - Opzegging

De consument is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen. Tenzij het bepaalde in artikel 17 lid 4 of artikel 15 van toepassing is, heeft de ondernemer recht op de aanneemsom, vermeerderd met de kosten tot behoud van het werk en verminderd met de hem door de beëindiging bespaarde kosten. Ingeval van een dergelijke opzegging zendt de ondernemer de consument een gespecificeerde eindafrekening. Met het oog op die eindafrekening wordt door partijen door middel van een gezamenlijke opneming de omvang en de toestand van het uitgevoerde werk vastgelegd.

ARTIKEL 19 - Klachtenbehandeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo volledig en duidelijk mogelijk worden omschreven en moeten tijdig nadat de consument de gebreken heeft ontdekt schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.
2. Als de consument de ondernemer van een tekortkoming aan het werk op de hoogte stelt, is de ondernemer verplicht om zo spoedig mogelijk aan de consument mede te delen of hij bereid is de tekortkoming te verhelpen. Als hij daartoe niet bereid is, vermeldt hij de redenen daarvan.

ARTIKEL 20 - Bemiddelingsregeling

Indien de klachtenbehandeling door de ondernemer niet heeft geleid tot een oplossing, is er sprake van een geschil. De consument kan zich binnen zes weken na het ontstaan van het geschil wenden tot de BouwGarant Servicedesk, Postbus 340, 2700 AH Zoetermeer, telnr. 0900 224 2242 (lokaal tarief). De BouwGarant Servicedesk zal in het geschil bemiddelen en trachten het geschil in der minne op te lossen volgens het reglement klachtbehandeling van de Stichting BouwGarant. Voor de bemiddeling kan een vergoeding verschuldigd zijn van ten hoogste €100.

ARTIKEL 21 - Geschillenregeling

1. Is de in artikel 20 genoemde bemiddelingspoging niet geslaagd, of geeft de consument niet de voorkeur aan bemiddeling, dan kan de consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Verbouwingen. Het geschil dient uiterlijk 12 maanden nadat de klacht is ingediend bij de ondernemer bij de Geschillencommissie Verbouwingen aanhangig te zijn gemaakt.
2. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie Verbouwingen, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie Verbouwingen, 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.
3. De Geschillencommissie Verbouwingen doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie Verbouwingen geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
4. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 22 - Nakomingsgarantie

1. Indien een ondernemer de verplichtingen die hem in een bindend advies zijn opgelegd ten opzichte van de consument niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn nakomt, neemt BouwGarant deze verplichtingen over tot het maximum genoemd in de leden 2 en 3. De overname door BouwGarant van verplichtingen van de ondernemer wordt opgeschort indien en voor zover het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
2. Voor de in lid 1 genoemde nakomingsgarantie van BouwGarant geldt een maximum uit te keren bedrag van €10.000 per bindend advies, onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan BouwGarant overdraagt. Indien de vordering van de consument op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000, dan krijgt de consument €10.000 uitgekeerd onder dezelfde voorwaarde en kan de consument zijn vordering voor het meerdere om niet overdragen aan BouwGarant ter incasso om deze na inning, onder aftrek van de reeds uitgekeerde €10.000, te voldoen aan de consument. BouwGarant verplicht zich om voor eigen rekening over te gaan tot het treffen van incassomaatregelen tegen de in lid 1 genoemde ondernemer, waaronder begrepen het zonodig in rechte invorderen van het bedrag. Een eventuele proceskostenvergoeding komt aan BouwGarant toe. Tevens komt aan BouwGarant toe een rentevergoeding over de reeds uitgekeerde €10.000. Een eventuele rentevergoeding over het meerdere komt aan de consument toe. BouwGarant zal deze rentevergoeding uitkeren aan de consument.
3. In geval van surséance van betaling, schuldsanering, faillissement en bedrijfsbeëindiging van de ondernemer geldt de nakomingsgarantie tot een bedrag van €10.000 per bindend advies, met dien verstande dat:
   - de nakomingsgarantie in deze gevallen slechts van toepassing is indien het geschil door de Geschillencommissie op de zitting is behan-deld en een eindbeslissing is gewezen voor het moment van surséance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van de ondernemer en,
   - het totaal door BouwGarant op basis van de nakomingsgarantie aan consumenten uit te keren bedrag in deze gevallen niet meer bedraagt dan €40.000 per ondernemer, waarbij de afhandeling van de beroepen van consumenten op de nakomingsgarantie gebeurt op volgorde van binnenkomst bij BouwGarant van het schriftelijk beroep op de nakomingsgarantie van de consument tot het maximum van het in totaal van de aan de consumenten per ondernemer uit te keren bedrag van €40.000 is bereikt.
4. Het bepaalde in lid 3 doet geen afbreuk aan het recht van de consument om bij de rechter nakoming van het bindend advies door de ondernemer te vorderen.
5. Voor toepassing van deze nakomingsgarantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep doet bij BouwGarant, Postbus 340, 2700 AH Zoetermeer, zie www.bouwgarant.nl.

ARTIKEL 23 - Wijziging

BouwGarant zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.