

# Reglement bemiddeling BouwGarant

September 2014

## Vooraf

Indien er een geschil ontstaat ter zake van een werk dat wordt uitgevoerd door een deelnemer van BouwGarant, kan de Servicedesk van BouwGarant een bemiddeling opstarten. Deze bemiddeling vindt plaats conform het hieronder beschreven “Reglement bemiddeling BouwGarant 2012”.

## Artikel 1 Definities

### Stichting BouwGarant

De stichting die belast is met de uitvoering van het “Reglement klachtbehandeling”.

### Deelnemer

Een ondernemer die is ingeschreven in de deelnemersadministratie van de Stichting BouwGarant.

### Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met een deelnemer een aannemingsovereenkomst heeft gesloten.

### Werk

Het bouwkundige werk als omschreven in de aannemingsovereenkomst tussen deelnemer en opdrachtgever.

### Deskundige

De natuurlijke of rechtspersoon, die als onafhankelijke deskundige in opdracht van de Stichting BouwGarant belast is met de inspectie van en bemiddeling inzake klachten over een door een deelnemer uitgevoerd werk.

## Artikel 2 Reikwijdte klachtbehandeling

1. Een klacht van een opdrachtgever over een deelnemer met betrekking tot de kwaliteit van een uitgevoerd werk, kan worden gemeld bij de Servicedesk van BouwGarant.
2. Van klachtbehandeling op grond van het onderhavige Klachtreglement zijn uitgesloten geschillen die betrekking hebben op een:
  - a) nog niet opgeleverde werk;
  - b) betalingsverzuim zonder bouwkundige aanleiding;
  - c) failliete deelnemer;
  - d) gebrek waarvoor de aannemer op grond van de contractbepalingen dan wel de daarvoor geldende wettelijke termijn (artikel 7:758 lid 3 jo. 761 BW) niet aansprakelijk is;
  - e) werk dat niet is uitgevoerd door een deelnemer van BouwGarant.
3. Een klacht wordt eerst in behandeling genomen nadat daarvan door de opdrachtgever schriftelijk melding is gedaan bij de deelnemer en deze niet bereid is gebleken aan de klacht van de opdrachtgever tegemoet te komen.

### **Artikel 3. De procedure**

1. Een verzoek tot bemiddeling door BouwGarant dient schriftelijk te worden gericht aan de Stichting BouwGarant, postbus 340 ( 2700 AH) Zoetermeer of per email naar [info@bouwgarant.nl](mailto:info@bouwgarant.nl).
2. De opdrachtgever dient BouwGarant alle documenten te verstrekken die voor bemiddeling of klachtenbehandeling relevant kunnen zijn.

### **Artikel 4. Werkwijze**

1. Nadat BouwGarant kennis heeft genomen van een door een opdrachtgever ingediende klacht, zal de deelnemer worden aangespoord alsnog vrijwillig aan de klachten tegemoet te komen.
2. Indien de in lid 1 beschreven bemiddelingspoging niet binnen een redelijke termijn tot het gewenste resultaat heeft geleid, stelt BouwGarant voor een deskundige te benoemen, met de opdracht de klachten op basis van een zogeheten BouwGarant Quick Scan bindend te beoordelen.
3. Als blijkt van hun instemming met het bindende karakter van de Quick Scan ondertekenen de opdrachtgever en de deelnemer de door BouwGarant daartoe opgestelde overeenkomst. Deze wordt aangemerkt als een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 BW.

### **Artikel 5. BouwGarant Quick Scan**

1. Een door BouwGarant ingeschakelde deskundige beoordeelt of de klacht op bouwkundige gronden kan worden gehonoreerd. Het bindend advies wordt op eerste verzoek van deelnemer of opdrachtgever op schrift gesteld.
2. Indien een klacht vanwege feitelijke of juridische complexiteit niet eenvoudig door een deskundige kan worden beoordeeld, wordt de BouwGarant Quick Scan beëindigd.
3. Bij beëindiging van de BouwGarant Quick Scan, zoals beschreven in artikel 5 lid2, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Verbouwingen, Raad van Arbitrage of burgerrechter afhankelijk van hetgeen is vastgelegd in de toegepaste algemene voorwaarden.

### **Artikel 6. Termijnen**

1. Een geschil dient op straffe van niet-ontvankelijkheid binnen zes weken na het ontstaan ervan te worden gemeld bij BouwGarant
2. De deskundige formuleert zijn oordeel direct of anders binnen 2 weken na aanvang van de BouwGarant Quick Scan. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd.

### **Artikel 7. Kosten**

De kosten van de BouwGarant Quick Scan vindt u op de website van BouwGarant, [www.bouwgarant.nl](http://www.bouwgarant.nl).